

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2015

Elina Lapatto

KÄYTETTÄVYYS JA FINNAN PAIKALLISNÄKYMÄT

Suositukset Finnan rakentamiseen Turun
ammattikorkeakoulun kirjastolle



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutus

2015 | 51

Ohjaaja Olli Mäkinen

Elina Lapatto

KÄYTETTÄVYYS JA FINNAN PAIKALLISNÄKYMÄT – SUOSITUKSET FINNAN RAKENTAMISEEN TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN KIRJASTOLLE

Kansalliskirjaston kehittämä ja ylläpitämä tiedonhakupalvelu Finna kokoaa tulevaisuudessa yhteen kaikki Suomen arkistojen, kirjastojen ja museoiden aineistot. Finnasta on tällä hetkellä käytössä kansallinen näkymä ja organisaatioilla on mahdollista ottaa käyttöön oma räätälöity paikallisnäkymä. Asiakasliittymän pohjana on avoimen lähdekoodin VuFind -ohjelmisto. Finna-projekti on osa Kansallinen digitaalinen kirjasto -hanketta. Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa Finnan paikallisnäkömän beta-versio otetaan käyttöön syksyllä 2015. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää käytännön suosituksia suunnitteluprosessin avuksi vertailemalla jo tuotantokäytössä olevia Finnan paikallisnäkömiä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa perehdytään käyttöliittymän yleisiin suunnitteluperiaatteisiin ja pohditaan erityisesti käytettävyyden käsitettä ja teoriaa. Teoriaosuudessa esitellään kaksi käytettävyyden klassikkoteoriaa: Nielsenin lista ja Normanin suunnitteluperiaatteet. Näitä teorioita täydennetään lisäksi uudemmalla tutkimustiedolla käytettävyydestä.

Opinnäytetyön tutkimusosuuteen on valittu vertailtaviksi seuraavat kolme jo tuotantokäytössä olevaa Finnan paikallisnäkömää: Satakunnan ammattikorkeakoulun SAMK-Finna, Metropolia ammattikorkeakoulun MetCat 2.0 -beta sekä Lahden ammattikorkeakoulun, Koulutuskeskus Salpauksen ja Lahden yliopistokampuksen yhteiskirjaston Masto-Finna. Tutkimusmenetelmiksi on valittu teemahaastattelu ja benchmarking. Teemahaastattelun tarkoituksena on selvittää millainen rooli käytettävyydellä on ollut Finnan paikallisnäkömiä suunnittelussa. Haastateltaviksi pyydettiin omista organisaatioistaan Finnan suunnittelusta vastuussa olleita asiantuntijoita. Benchmarking-osuudessa arvioidaan ja vertaillaan paikallisnäkömiä etusivun, hakupalkin ja hakutuloksen näytön ominaisuuksia sekä nimeämiskäytäntöjä.

Benchmarkingprosessin perusteella voidaan todeta, että Finnan paikallisnäkömää kannattaa räätälöidä. Räätälöinti lisää käytettävyyttä ja tekee käyttöliittymästä tunnistettavan ja selkeän. Myös teemahaastattelun tulokset vahvistavat tätä päätelmää. Haastatteluissa kävi lisäksi ilmi, että käyttäjät ovat hyvin tyytyväisiä Finnan paikallisnäkömiin. Finna on helppokäyttöinen ja selkeä eli se vastaa hyvän käytettävyyden vaatimuksiin. Johtopäätöksenä todetaan, että käyttöliittymä ei ole koskaan valmis ja käyttäjien kokemuksia kannattaa hyödyntää monipuolisesti käyttöliittymän suunnittelussa. Turun ammattikorkeakoulun Finnan kehittämistä pitää jatkaa myös varsinaisen käyttöänon jälkeen.

ASIASANAT:

Ammattikorkeakoulut, benchmarking, kirjastot, käytettävyys, käyttöliittymät, teemahaastattelu, verkkopalvelut

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and Information Services

2015 | 51

Olli Mäkinen

Elina Lapatto

USABILITY AND FINNA'S LOCAL INTERFACES – RECOMMENDATIONS FOR THE CONSTRUCTION OF FINNA AT TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES LIBRARY

Finna is a national information search service that gathers materials from Finnish archives, libraries and museums under one interface. The National Library of Finland is responsible for the maintenance and development of Finna. Finna provides a shared national interface and organizations have also a possibility to create their own local interfaces. Finna is based on the open-source software VuFind. The Finna project is a part of the National Digital Library (NDL) project. Finna's beta version will be launched at Turku University of Applied Sciences (TUAS) Library during the autumn 2015. The purpose of this study is to find practical recommendations for the construction of Finna at TUAS Library by comparing three local views of Finna.

The theoretical framework of this study is based on the general principles of designing an interface and the concept and theory of usability. This study introduces two classical theories in the field of usability: Nielsen's heuristics and Norman's design principles. These theories are accompanied by new usability studies.

The research part of this thesis consists of a semi-structured interview and a benchmarking process. The research is based on three local views of Finna that are SAMK-Finna (Satakunta University of Applied Sciences), MetCat 2.0 –beta (Metropolia University of Applied Sciences) and Masto-Finna (Lahti University of Applied Sciences, Salpaus Further Education and Lahti University Consortium's Information and Library Services). The aim of the semi-structured interview is to find out what kind of role usability has had when constructing Finna in these organizations. The experts that have been chosen for the interview have had a significant role in their own organizations during the Finna project. The benchmarking process consists of evaluation and comparison of the qualities of the front page, the search bar, the search result view and the titles in these three local views of Finna.

The benchmarking process indicates that it pays off to tailor the Finna's local interface. A tailored interface is usable, easy to use and clear. The result of the interviews also supports this conclusion. The interviews show that the users are very satisfied with the local interfaces of Finna. The construction of an interface is a never-ending process and the designers should exploit user experiences of the interface. TUAS Library's Finna must be developed also after the actual introduction.

KEYWORDS:

Benchmarking, interfaces, libraries, semi-structured interview, universities of applied sciences, usability, web services

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 FINNA	8
2.1 Asiakasliittymä Finna	8
2.2 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto ja Finna	9
3 KÄYTETTÄVYYS	11
3.1 Käyttöliittymän suunnittelu	11
3.2 Käyttöliittymä ja hyvä käytettävyys	12
3.3 Nielsenin käytettävyysteoria	14
3.4 Normanin käytettävyysteoria	16
3.5 Suositukset	18
4 TEEMAHAASTATTELU	20
4.1 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä	20
4.2 Teemahaastattelu tässä opinnäytetyössä	20
4.3 Finnan paikallisnäkökuvan suunnittelu prosessina	21
4.4 Paikallisnäkökuvan ulkoasu ja rakenne	22
4.5 Käytettävyyden testaaminen	24
4.6 Käytettävyyden arviointi	25
4.7 Yhteenveto	27
5 PAIKALLISNÄKYMIEK VERTAILU	29
5.1 Benchmarking	29
5.2 Benchmarking-prosessi tässä opinnäytetyössä	31
5.3 Vertailtavat paikalliset näkökuvat	32
5.4 Etusivu	32
5.5 Hakupalkki	38
5.6 Hakutuloksen näyttö	40
5.7 Nimeämiskäytännöt	44
5.8 Suositukset	45
6 LOPUKSI	48
LÄHTEET	49

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelu

KUVAT

Kuva 1. SAMK-Finnan etusivu (SAMK-Finna 2015a).	35
Kuva 2. Masto-Finnan etusivu (Masto-Finna 2015a).	36
Kuva 3. MetCat 2.0 -betan etusivu (MetCat 2.0 -beta 2015a).	37
Kuva 4. SAMK-Finna hakupalkki (SAMK-Finna 2015b).	38
Kuva 5. Masto-Finnan hakupalkki (Masto-Finna 2015b).	39
Kuva 6. MetCat 2.0 -betan hakupalkki (MetCat 2.0 2015b).	39
Kuva 7. SAMK-Finnan hakutuloksen näyttö (SAMK-Finna 2015c).	41
Kuva 8. Masto-Finnan hakutuloksen näyttö (Masto-Finna 2015c).	42
Kuva 9. MetCat 2.0 -betan hakutuloksen näyttö (MetCat 2.0 -beta 2015c).	43

TAULUKOT

Taulukko 1. Etusivun ominaisuudet.	33
Taulukko 2. Eroavaisuudet nimeämiskäytännöissä.	44

1 JOHDANTO

Kirjastojen tiedonhakupalvelut ovat muutoksen edessä. Asiakkaiden tiedonhakukäyttäytyminen on muuttunut ja tietoa halutaan entistä nopeammin ja tehokkaammin. Jotta kirjastot pysyvät muutoksessa mukana, on niidenkin otettava käyttöön entistä helppokäyttöisempiä ja selkeämpiä ”googlemaisia” hakupalveluita. Tähän haasteeseen vastaa uusi asiakasliittymä Finna, jonka ylläpidosta ja kehittämisestä vastaa Kansalliskirjasto.

Tiedonhakupalvelu Finna korvaa tulevaisuudessa kirjastojen omat asiakasliittymät. Tavoitteena on tarjota tiedot Suomen kaikkien kirjastojen, museoiden ja arkistojen aineistoista yhden hakuliittymän kautta. Finnasta on tällä hetkellä tarjolla kansallinen näkymä ja organisaatiot voivat halutessaan ottaa käyttöön oman paikallisnäköm. Myös Turun ammattikorkeakoulun kirjasto on mukana Finna-projektissa. Finnan paikallisnäköm beta-versio otetaan käyttöön Turun AMK:n kirjastossa syksyllä 2015.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Turun AMK:n kirjasto ja työn tavoitteena on löytää käytännön suosituksia uuden Finnan paikallisnäköm rakentamisen avuksi. Opinnäytetyössä vertaillaan kolmea jo tuotantokäytössä olevaa Finnan paikallisnäkömää SAMK-Finnaa, Masto-Finnaa ja Metropolian MetCat 2.0 -betaa. Näistä Finnan paikallisnäkömistä etsitään parhaita rakennuspalikoita käytettäväksi myös Turun AMK:n kirjaston Finnan paikallisnäkömässä. Työssä pureudutaan myös käytettävyyden määritelmään ja pohditaan olisiko käytettävyysteorioiden suosituksista hyötyä Turun AMK:n Finnan rakentamisessa.

Työn teoriaosuudessa keskitytään verkkosivujen käytettävyyteen. Teoriaosuudessa kerrotaan yleisesti käyttöliittymän suunnittelusta, pohditaan, mitä on hyvä käytettävyyden ja esitellään kaksi tunnettua käytettävyyden teoriaa: Nielsenin lista ja Normanin suunnitteluperiaatteet.

Työn tutkimusosuus koostuu teemahaastattelusta ja benchmarking-osuudesta. Teemahaastattelun avulla haluttiin selvittää, miten tähän opinnäytetyöhön valit-

tuihin paikallisnäkyymiin päädyttiin ja millainen niiden käytettävyys on. Haastateltaviksi valittiin omissa organisaatioissaan Finnan kehittämiseen osallistuneita asiantuntijoita. Haastattelut toteutettiin maaliskuun 2015 aikana. Benchmarking-osuuteen valittiin yhdessä Turun AMK:n kirjaston kanssa seuraavat Finnan paikallisnäkymän osa-alueet: etusivu, hakupalkki, hakutuloksen näyttö ja nimeämiskäytännöt. Näitä osa-alueita vertailemalla selvitetään, mitä uuden Turun AMK:n Finnan paikallisnäkymän pitäisi sisältää, jotta se olisi mahdollisimman helppokäyttöinen ja selkeä.

2 FINNA

2.1 Asiakasliittymä Finna

Finna on Kansalliskirjaston kehittämä ja ylläpitämä tiedonhakuun tarkoitettu asiakasliittymä ja se on osa Kansallinen digitaalinen kirjasto –hanketta (KDK). Finnan on tarkoitus koota kaikkien Suomen kirjastojen, arkistojen ja museoiden kokoelmat yhden käyttöliittymän alle. Finnasta saa tiedon siitä, missä haettu aineisto on saatavilla ja sieltä pääsee myös suoraan käyttämään digitoitua aineistoa. Finna-projekti toteutetaan kehittämiskierroksina yhdessä kirjastojen, arkistojen ja museoiden kanssa. Asiakasliittymän pohjana on avoimen lähdekoodin ohjelmisto VuFind. (Kansallinen digitaalinen kirjasto 2015.)

Finna tarjoaa kansallisen näkymän, josta on mahdollista etsiä tulevaisuudessa kaikkien Suomen kirjastojen, arkistojen ja museoiden aineistoja. Finna on mahdollista ottaa käyttöön myös organisaationäkymänä. Organisaatio voi räätälöidä omiin tarpeisiinsa sopivan hakuliittymän sekä hyödyntää Finnassa jo olevaa aineistoa ja valmiita työkaluja näkymien luomiseen (Finna-hankkeen projektisuunnitelma 2015, 2). Avoimen lähdekoodin ohjelmisto VuFind helpottaa Finnan integrointia muihin palveluihin ja lisää vuorovaikutusta (Finna-hankkeen projektisuunnitelma 2015, 4). Coombsin ja Hollisterin (2010, 3) mukaan avoimen lähdekoodin ohjelmistot perustuvat siihen, että käyttäjällä on mahdollisuus päästä käsiksi ohjelmistojen koodeihin eli muokata tarvittaessa ohjelmistoa. Käyttäjä voi korjata ohjelmistossa havaittuja ongelmia, lisätä uusia toimintoja tai parantaa jo olemassa olevia toimintoja. Tämä helpottaa näkymien räätälöintiä eri organisaatioiden toiveiden mukaisiksi.

Ari Rouvarin mukaan KDK:n Finna-projektissa käyttöliittymää on lähdetty kehittämään nimenomaan asiakaslähtöisestä näkökulmasta ja myös käytettävyys on huomioitu projektissa jo alusta asti. Tätä asiakaslähtöistä käyttöliittymän mallia on helpompi käyttää kuin perinteisiä kokoelmiin ja organisaatioihin perustuvia asiakaskäyttöliittymiä. Riittää, että käyttäjä oppii käyttämään yhtä käyttöliittymää

ja onnistumiseen riittää Rouvarin mielestä pelkästään käyttäjän tarve etsiä tietoa. (Rouvari 2012, 59).

Finna – Käyttö ja trendit 2014 -raportin mukaan Finnaan tehdään noin 4300 käyntiä joka päivä. Kansallinen Finnan näkymä on vilkkaampi ja sinne kohdistuu yli puolet kaikista sivulatauksista. Käyttäjät ovat tyytyväisiä Finnaan ja sitoutuneimmat käyttäjät ovat opiskelijoita. Tiedon hakeminen suuntautuu pääasiassa tiettyyn aineistoon ja etsittävä tieto löytyy 90 prosentissa hauista. Suurin osa käyttäjistä (80 %) päätyy kansalliseen näkymään hakukoneen kautta. (Puskala 2015, 2.)

Tämän opinnäytetyön kannalta olennaista on asiakasliittymä Finnan käytettävyyden ja käytettävyyden huomioiminen Finnan paikallisen näkymien suunnittelussa. KDK:n projektissa Finnan käytettävyyden suunnittelusta vastaa siihen nimetty asiantuntijaryhmä. Käytettävyyden avulla prosessissa saadaan näkymään myös käyttäjän näkökulma. Käyttöä seurataan keräämällä kävijäliikennetietoja, palautejärjestelmällä, käyttäjäfoorumilla, käyttäjä tutkimuksilla ja muilla arvioinneilla. Kriittiset käytettävyystekijät tunnistettiin jo etukäteisarvioinnissa ja varsinaiset käytettävyydetutkimukset on sijoitettu projektin eri vaiheisiin. (KDK:n asiakasliittymä Finnan työskentelysivusto 2012.) Tämä kokonaisuus takaa sen, että Finnaa kehitetään myös tulevaisuudessa käyttäjälähtöisesti käytettävyyden näkökohdat huomioiden.

2.2 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto ja Finna

Turun ammattikorkeakoulun kirjasto palvelee Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoita ja henkilökuntaa sekä muita kirjaston aineistoista kiinnostuneita. Kirjasto tarjoaa laajat alakohtaiset aineistot sekä paikallisesti että verkossa. Kirjasto myös opettaa ja ohjaa tiedonhakua. Kirjastolla on 5 toimipistettä: Lemminkäisenkatu, Linnankatu, Ruiskatu, Salo ja Sepänkatu. Kirjaston toiminnan tulokellisuutta ja vaikuttavuutta arvioidaan määrällisillä mittareilla ja asiakaskyselyillä, jotka ovat osa Turun ammattikorkeakoulun laadunvarmistusta. Turun AMK:n kirjasto on myös mukana kirjastoalan yhteistyöelimissä ja työryhmissä esimer-

kiksi AMKIT-konsortiossa. Toimintaa ja palveluita kehitetään projekteissa yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. (Turun ammattikorkeakoulun kirjasto 2015.)

Finna paikallisnäkömman beta-versio otetaan käyttöön Turun AMK:n kirjastossa syksyn 2015 aikana. Kirjaston toiveena on mahdollisimman helppokäyttöinen ja selkeä asiakasliittymä. Tavoitteena on, että kirjaston asiakkaat saavat jatkossa yhden asiakasliittymän kautta haettavaksi Aura-kokoelmätietokannan, Nelli-tiedonhakuportaalin ja Theseus-julkaisuarkiston aineistot. Turun AMK:n Finna tarjoaa asiakkaille myös muita palveluita, kuten mahdollisuuden uusia omia lainoja ja tehdä varauksia painettuun aineistoon. Finnaa suunnitellaan työryhmässä, jossa on kirjaston eri toimintojen edustus. Näkömman käytännön räätälöintiä tekevät kirjaston kaksi suunnittelijaa.

Uutta Turun AMK:n Finnaa testaavat ensimmäisenä tietyt ennalta valikoidut opiskelijaryhmät tiedonhaun opetuksen yhteydessä. Asiakasliittymän testaamisessa hyödynnetään mahdollisesti myös Turun AMK:n kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijoita. Laajemmalle käyttäjäryhmälle Finna esitellään vasta tuotantoversion käyttöönoton jälkeen. Näkömässä pyritään huomioimaan sekä asiakkaiden että henkilökunnan toiveet. Suunnittelussa onkin pohdittu näiden ryhmien eri tarpeita: kirjaston henkilökunta tarvitsee ja toivoo enemmän tietoa esimerkiksi luettelointitiedoista, kun taas asiakkaalle riittää usein vain tieto siitä onko nide saatavilla omasta kampuskirjastosta. (Viljanen 2015.)

3 KÄYTETTÄVYYS

3.1 Käyttöliittymän suunnittelu

Käyttöliittymän suunnittelu on monivaiheinen prosessi. Suunnittelu lähtee liikkeelle ihmisen havaintojärjestelmän huomioimisesta. Ihminen ei pysty havaitsemaan kaikkia käyttöliittymässä saatavilla olevia asioita ja toisaalta suunnittelija ei pysty näkemään käyttöliittymää samalla tavalla kuin aloitteleva käyttäjä näkee sen. Suunnittelijan pitää siis pystyä sisäistämään loppukäyttäjän tiedot ja tarpeet, jotta käyttöliittymästä pystytään rakentamaan mahdollisimman toimiva (Sinkkonen ym. 2006, 69).

Ihmisen havaintojärjestelmän lisäksi käyttöliittymän suunnittelussa tulee huomioida käyttäjien erilaiset tavat etsiä informaatiota. Morville ja Rosenfeld (2006, 35) toteavat, että etsiminen, selailu ja kyselyt ovat tiedonhaun peruspalikoita. Suunnittelijan on hyvä tiedostaa käyttäjien tärkeimmät tiedontarpeet ja tunnistaa erilaiset tavat hakea tietoa (Morville & Rosenfeld 2006, 38).

Googlen merkitystä ei kannata aliarvioida suunniteltaessa kirjastojen käyttöliittymiä. Davidsen ja Yankee korostavat, että etenkin kirjastojen hakupalvelujen rakentamisessa pitäisi muistaa, että kirjastojen tarkoitus on ohjata käyttäjiä laadukkaaseen informaation lähteille mahdollisimman käyttäjäystävällisesti. Kirjastot voisivatkin ottaa mallia Googlen yksinkertaisesta hakukoneesta. Helppo hakutoiminto lisää käyttäjien tyytyväisyyttä kirjastoa kohtaan. (Davidsen & Yankee 2003, 2.)

Ari Rouvari (2012, 47) pohtii erityisesti kirjastojen uuden järjestelmäarkkitehtuurin antamia mahdollisuuksia käyttöliittymien suunnittelussa. Uuden arkkitehtuurin kehittäminen parantaa merkittävästi kirjastojärjestelmien palveluiden käytettävyyttä. Hyvän asiakaskäyttöliittymän avulla käyttäjä saa useamman taustajärjestelmän palvelut käyttöönsä helposti: kaikki aineistot ja palvelut saadaan yhden käyttöliittymän kautta (Rouvari 2012, 49). Finnan käyttöliittymä vastaa juuri näihin tarpeisiin ja helpottaa tiedonhakua.

3.2 Käyttöliittymä ja hyvä käytettävyys

Miten käytettävyys sitten liittyy verkkosivujen suunnitteluun? Käyttäjakeskeisen suunnittelun uranuurtajan Jakob Nielsenin mukaan verkkosivustojen hyvä käytettävyys on ensiarvoisen tärkeää, sillä verkossa käyttäjä testaa palvelun käytettävyyttä jo ennen kuin on päättänyt käyttää palvelua tai on ehkä jopa joutunut jo maksamaan siitä. Kilpailu eri verkkosivustojen välillä on myös kovaa. Miljoonat verkkosivut kilpailevat käyttäjien ajasta ja juuri käytettävyys voi olla ratkaiseva tekijä, kun käyttäjä valitsee itselleen sopivimman palvelun. (Nielsen 2000, 10-11.)

Nielsenin lisäksi Ovaska, Aula & Majaranta (2005) pitävät käyttäjää tärkeimpänä osana käytettävyytystutkimuksessa. Käyttäjän tarpeet tulevat aina ensimmäisenä. Suunnittelijan ei tulisi koskaan perustaa suunnittelupäätöksiään omiin oletuksiinsa käyttäjistä: käyttäjä harvoin ajattelee täysin samalla tavalla kuin tuotteen suunnittelija. Suunnittelijan tulee tuntea käyttäjä. Tässä haasteita saattavat aiheuttaa esimerkiksi termit. Käyttöliittymää ei ole välttämättä tehty käyttäjän äidinkielellä tai käännös on tehty huonosti. (Ovaska, Aula & Majaranta 2005, 2.)

Jotta käyttäjä saisi mahdollisimman hyvän kokemuksen käyttöliittymästä, sivuston käytettävyyttä tulee testata ennen sen käyttöönottoa. Käytettävyytsteissä oikeat käyttäjät mittaavat tuotteen käytettävyyttä tekemällä oikeita työtehtäviä joko oikeassa tai oikeaa työtä muistuttavassa ympäristössä. Näin pystytään enustamaan, kuinka hyvin testattava tuote toimii käytännössä. (Sinkkonen ym. 2006, 277.)

Aitta, Kaleva & Kortelainen (2005) pohtivat artikkelissaan yleisten kirjastojen verkkopalveluiden käytettävyyttä. Kirjastokeskeinen näkökulma palvelujen suunnittelussa tulisi unohtaa kokonaan ja keskittyä mieluummin käyttäjien näkökulmaan: millaiset ihmiset palvelua käyttävät ja mitä tarpeita heillä on. Uuden näkökulman keskiössä on siis käytettävyys. Käytettävyydeltään hyvä kirjaston verkkopalvelu parantaa myös asiakaspalvelua. Käyttöliittymän suunnittelussa yleisten kirjastojen monipuolista asiakaskuntaa tulisi hyödyntää enemmän. Eri-

tyisryhmien tarpeita ei oteta tarpeeksi huomioon, vaikka käytettävyyteen muuten kiinnitettäisiinkin huomiota. Hyvä ja helposti käytettävä käyttöliittymä tarjoaa kirjaston asiakkaalle miellyttävän, tuloksellisen ja tehokkaan käyttökokemuksen. (Aitta, Kaleva & Kortelainen 2005, 37-38.)

Norlinin ja Wintersin mukaan verkkosivujen suunnittelu perustuu neljään periaatteeseen. Ensinnäkin loppukäyttäjän tarpeet on pidettävä tarkasti mielessä. Toiseksi täydellisyys voidaan saavuttaa yksinkertaisuuden avulla. Kolmanneksi verkkosivuston suorituskykyä voidaan parantaa suunnittelun avulla. Ja neljänneksi verkkosivustoa tulisi testata säännöllisesti. (Norlin & Winters 2002, 10-17.)

Yksinkertaisuutta ja käyttäjän huomioimista verkkosivujen suunnittelussa korostaa myös Jakob Nielsen. Nielsenin mielestä käyttäjän pitäisi pystyä toteuttamaan haluamansa yksinkertaiset toimenpiteet mahdollisimman helposti. Sivusto voi toki sisältää monimutkaisempiakin ominaisuuksia mutta sen perustoimintojen pitäisi olla helposti saatavilla ja käytettävissä. Sivuston suunnittelijan pitäisi auttaa käyttäjää saavuttamaan päämääränsä nopeasti. (Nielsen 2000, 380.)

Steve Krug (2006, 166-167) esittää kahdeksan käytännönläheistä verkkosivujen käytettävyyttä parantavaa näkökulmaa. Hän kuvaa niitä ”hyvää tahtoa lisääviksi tekijöiksi”, jotka lisäävät varmasti käyttäjän tyytyväisyyttä.

1. Käyttöliittymän suunnittelijan tulee selvittää, mitä käyttäjät haluavat suorittaa käyttöliittymässä ja toimintojen suorittamisesta tulee tehdä ilmiselvää ja vaivatonta.
2. Käyttäjän kannalta olennaiset tiedot tulee ilmoittaa kiertelemättä. Informaatio saattaa joskus olla negatiivista mutta käyttäjälle ehdottoman tärkeää.
3. Käyttöliittymän ei tarvitse tarjota tarpeetonta tietoa käyttäjälle, olennainen riittää.
4. Käyttöliittymän suunnittelussa kannattaa nähdä vaivaa ja koota käyttöliittymään paljon käyttäjille hyödyllistä tietoa.
5. Käyttäjät saattavat esittää kysymyksiä ja niihin vastaamisessa auttaa usein esitettyjen kysymysten lista (FAQ).
6. Käyttäjät pitävät ”pikkuhienuksista”, esimerkiksi monisivuisten artikkelien tulostaminen yhdellä klikkauksella.

7. Virheen korjaaminen kannattaa tehdä helpoksi. Tosin käyttäjätesteillä pystytään estämään virheitä jo etukäteen.
8. Käyttäjältä tulee pyytää anteeksi, jos jokin ei menekään niin kuin käyttäjä haluaisi. Käyttöliittymän ylläpitäjä voi myöntää tietävänsä, että käyttäjää harmittaa. (Krug 2006, 166-167.)

Valtiovarainministeriön julkaisemassa Verkkopalvelujen laatukriteeristössä (2015) määritellään muun muassa seuraavat käyttöliittymän käytettävyyttä lisäävät tekijät. Käytettävyyttä lisää ensinnäkin se, että käyttöliittymän toiminnot ovat riittävän yksinkertaisia ja käyttäjä pystyy käyttämään palvelua, vaikka ei tuntisikaan itse palvelua tai organisaatiota entuudestaan. Hyvän käyttöliittymän perustoiminnot ovat yksinkertaisia ja käyttöliittymä ohjaa tarkoituksenmukaisesti käyttäjän toimintaa. Se antaa käyttäjälle palautetta etenemisestä palvelun sisällä. Käyttöliittymän elementit on järjestetty toiminnan etenemisen mukaiseen järjestykseen ja jos virheitä tapahtuu niistä annetaan ymmärrettävät virheilmoitukset. Ohjeistuksessa otetaan kantaa myös visuaaliseen ilmeeseen, joka onnistuessaan parantaa käytettävyyttä. Ulkoasu kertoo heti, minkä organisaation verkkopalvelusta on kyse ja se noudattaa organisaation visuaalista ilmettä. (Verkkopalvelujen laatukriteeristö 2015.)

3.3 Nielsenin käytettävyysteoria

Jacob Nielsen on yksi tunnetuimpia käytettävyyden teorian tutkijoita. Hän kiinnitti huomiota käytettävyyteen jo 1990-luvulla juuri ennen internetin vallankumousta. Nielsenin mukaan käytettävyys perustuu seuraaviin viiteen peruspilariin: oppimiseen, tehokkuuteen, muistamiseen, virheisiin ja miellyttävään kokemukseen. Järjestelmän käyttämisen tulisi ensinnäkin olla niin helppoa, että käyttäjä pystyy heti työskentelemään järjestelmän avulla. Kun käyttäjä on nopeasti oppinut käyttämään järjestelmää, järjestelmän käyttö on tehokasta joka taas osaltaan lisää tuottavuutta. Hyvän järjestelmän käytettävyyteen liittyy myös muistaminen: peruskäyttäjä pystyy palaamaan järjestelmän käyttäjäksi tauon jälkeen ilman että joutuu opettelemaan kaiken alusta. Virheiden määrä on mahdollisimman pieni käytettäessä järjestelmää. Järjestelmän tulisi olla myös miellyttä-

vä käyttää: käyttäjät ovat tyytyväisiä tällaiseen järjestelmään. (Nielsen 1993, 26.)

Miten sitten rakennetaan käytettävyydeltään hyvä käyttöliittymä? Käytettävyydeltään hyvän käyttöliittymän suunnittelussa auttaa Nielsenin lista (Nielsen 1993, 20). Hyvää käyttöliittymää rakennettaessa voi noudattaa seuraavia kymmentä heuristisen evaluoinnin periaatetta.

1. Yksinkertainen ja luonnollinen dialogi sisältää vain tarpeellisen informaation luonnollisessa ja loogisessa järjestyksessä.
2. Käyttöliittymässä käytettävän kielen tulee olla käyttäjien omaa kieltä: vaikeita termejä tulee välttää.
3. Käyttäjien muistikuormaa helpotetaan siten, että järjestelmä muistaa asioita käyttäjän puolesta.
4. Kun käyttöliittymä on yhdenmukainen, samalle toiminnolle käytetään samaa sanaa.
5. Hyvä käyttöliittymä antaa palautetta käyttäjälleen ja tämän ansiosta käyttäjä tietää missä mennään.
6. Selkeästi merkityt poistumiset helpottavat käyttöä, kun käyttäjä on valinnut vahingossa väärän toiminnon ja tarvitsee "häätäpoistumistien" nopeasti.
7. Kokeneet käyttäjät vaativat käyttöliittymältä oikopolkuja, jotka nopeuttavat toimintaa käyttöliittymän sisällä.
8. Virheilmoitusten tulee ilmaista ongelma selkeällä kielellä ja ehdottaa ratkaisua ongelmaan.
9. Toisaalta hyvä käyttöliittymä on suunniteltu siten, että ongelmia ei pääse edes ilmaantumaan.
10. Parhaassa tapauksessa käyttöliittymää pystyy käyttämään ilman ohjeita; ohjeet on kuitenkin tarvittaessa hyvä olla helposti saatavissa ja helppo-käyttöisiä. (Nielsen 1993, 20.)

Nielsenin mukaan heuristinen evaluointi tarkoittaa kokemukseen perustuvaa käyttöliittymän arviointia. Arviointi on hyvä tehdä tietyn kaavan mukaan, mutta se on mahdollista suorittaa myös oman intuition ja terveen järjen perusteella. Heuristisen evaluoinnin voi tehdä yksin tai ryhmässä, mutta paras lopputulos saavutetaan kun arvioijia on enemmän kuin yksi (Nielsen 1993, 155-156).

3.4 Normanin käytettävyysteoria

Donald A. Norman on tehnyt käyttäjäkeskeistä suunnittelua tunnetuksi erityisesti teoksessaan *The Psychology of Everyday Things* (tässä opinnäytetyössä on käytetty teoksen uudistettua versiota *The Design of Everyday Things*). Norman (1988, 25) painottaa, että hyvän suunnittelun periaatteet ovat yksinkertaisia ja käyttäjän tarpeet huomioivia. Käyttäjän huomioiva suunnittelu voi vaikuttaa merkittävästi käyttäjän elämänlaatuun ja keskittymällä tuotteen suunnittelussa vain olennaisiin toimintoihin käytettävyyks parane. Normanin mukaan erityisesti suunnittelijoiden tulee käydä taistelua käytettävyyden puolesta. Käyttäjien tulisi boikotoida huonosti suunniteltuja tuotteita ja suosia hyvää suunnittelua. (Norman 1988, 216-217.)

Voidaan myös ajatella, että vika ei useimmiten ole käyttäjässä vaan tuotteessa. Normanin motto onkin ”älä syytä itseäsi, syytä teknologiaa” (Norman 2007, 142). Koneiden ja käyttäjien kommunikaatiota on mahdollista parantaa melko helppojen keinojen avulla. Asiat kannattaa esittää mahdollisimman yksinkertaisesti ja viestien tulee olla lyhyitä ja ytimekkäitä. Käyttäjille voi esitellä selkeän käsitemallin, jota he tietävät mitä seuraavaksi tapahtuu. Esimerkiksi kun jotain menee rikki, käyttäjä hidastaa automaattisesti toimintaansa. Suunnittelijan tulee huomioida myös se tosiasia, että käyttäjät haluavat nähdä ja kokeilla itse, he eivät välttämättä luota suunnittelijaan. Selitysten tulee olla johdonmukaisia. Käyttäjille kannattaa luoda se mielikuva, että he todella hallitsevat sen, mitä ovat tekemässä. Tässä auttaa jatkuva palautteen antaminen. Palaute liittyy myös käyttäjään rauhoitteluun. Käyttäjä rauhoittuu, kun käyttöliittymä antaa palautteen esimerkiksi napin painalluksen jälkeen. Samalla käyttäjä on vakuuttunut siitä, että jotakin varmasti tapahtuu. (Norman 2007, 184-187.)

Näiden käytännön esimerkkien perusteella voidaan todeta, että käytettävyyttä voidaan parantaa melko yksinkertaisten ja helposti toteuttavien periaatteiden ansiosta. Tärkeintä on, että suunnittelija muistaa huomioida nämä seikat suunnitteluprosessin aikana.

Teoreettisempi näkökulma aiheeseen saadaan, kun tutustutaan varsinaisiin Normanin suunnitteluperiaatteisiin. Ne nojaavat seuraavaan viiteen peruspilariin näkyvyyteen (*visibility*), kytkentöihin (*mappings*), käsitemalliin (*conceptual model*), palautteeseen (*feedback*) ja virheiden käsittelyyn (*to err is human*).

Asioiden ja yksityiskohtien näkyvyys tuotteissa ja tässä tapauksessa käyttöliittymissä on ensimmäinen askel käytettävyyden parantamiseen. Jokaisella toiminnolla tulee olla oma ohjain. Useamman toiminnon sisältäviä ohjaimia on vaikeampi käyttää ja se myös kuormittaa muistia: käyttäjän on muistettava kaikki erilaiset yhden ohjaimen sisältämät toiminnot. Kun jokaiselle toiminnolle löytyy oma ohjain, toiminnot pystytään yksilöimään ja nimeämään helpommin. Käytettävyyttä lisää ohjainten sijoittelu: oikea ohjain on helpompi löytää. Kaiken tämän ansiosta käyttäjällä on vähemmän muistettavaa. (Norman 1988, 22-23.)

Toinen Normanin painottama käytettävyyden peruspilari on ohjainten ja toimintojen yhteydet eli kytkentöjen huomioiminen suunnittelussa. Käyttäjälle on oltava selvää se, miten ohjaimet ja toiminnot kytkeytyvät toisiinsa. Luonnollisessa kytkennässä (*natural mapping*) hyödynnetään fyysistä vastaavuutta ja kulttuurinormeja. Luonnolliset kytkennät johtavat välittömään ymmärrykseen. Esimerkkinä voidaan mainita valokatkaisimien laittaminen samaan järjestykseen valaisinrivistön kanssa. (Norman 1988, 23.)

Normanin kolmannen suunnitteluperiaatteen mukaan hyvän käsitemallin ansiosta käyttäjän on mahdollista ennustaa tekojensa seuraukset. Jos ajatellaan päivittäin käytettäviä tuotteita tai tässä tapauksessa helposti käytettävää käyttöliittymää, käsitemallin ei tarvitse olla kovinkaan monimutkainen. Käyttäjälle riittää ymmärrys siitä, mitä esimerkiksi tietyn napin painalluksesta seuraa. Vaikeuksia aiheutuu, jos käsitemalli on puutteellinen, virheellinen tai pahimmassa tapauksessa sitä ei ole olemassa. (Norman 1988, 13-14.) Kun käyttäjälle välitetään oikeanlaista tietoa, käyttäjä pystyy suorittaman toimintoja nopeammin ja tehokkammin. (Norman 1988, 189).

Palautteen antamisen ansiosta käyttäjä tietää heti, että toiminnon seurauksena tapahtuu jotakin. Minkä tahansa toiminnon tulokset ja mahdolliset muutokset

pitäisivät olla heti käyttäjän havaittavissa (Norman 1988, 99). Normanin (1988, 27) mukaan toimintojen lisääminen laitteisiin lisää myös palautteen antamisen tarvetta. Palaute voidaan antaa joko puheena tai visuaalisesti tekstinä ja kuvina.

Virheet voidaan Normanin mukaan jakaa lipsahduksiin (*slips*) ja virheisiin (*mistakes*). Lipsahdukset tapahtuvat käyttäjän automaattisen toiminnan seurauksena ikään kuin vahingossa, kun taas virheet johtuvat käyttäjän tietoisesta toiminnasta (Norman 1988, 105). Norman (1988, 131) toteaa, että tuotteiden suunnittelijoiden tulisi olla tietoisia siitä, että jokainen käyttäjä erehtyy joskus. Hyvä suunnittelu ymmärtää näiden erehdyksien syyt ja yrittää minimoida niitä. Käyttäjien tulisi olla mahdollista perua toimintoja tai vaihtoehtoisesti huomata tekemänsä erehdykset helpommin ja mahdollistaa niiden korjaaminen. Käyttäjää ei saisi rangaista siitä, että tuote tarjoaa käyttäjälle epätarkkaa informaatiota.

3.5 Suositukset

Tämän opinnäytetyön kirjoittaja on poiminut seuraavaan listaan viisi tärkeää näkökulmaa liittyen käytettävyyteen. Ne toimivat suosituksina Turun AMK:n kirjastolle ja perustuvat tässä opinnäytetyössä esiteltuihin malleihin käytettävyydestä.

1. Tunne käyttäjä. Tässä auttaa käyttäjän toiveiden huomioiminen jo suunnittelun alkumetreillä ja käyttäjätutkimuksien tekeminen käyttöliittymän käyttöönoton jälkeen.
2. Yksinkertaisuus tuo käytettävyyttä. Perustoimintojen pitää olla helposti saatavilla, jotta käyttöliittymän käyttö on mahdollisimman vaivatonta. Vaivaton käyttö taas lisää tuottavuutta.
3. Loppuun asti mietityllä ulkoasulla on mahdollista parantaa käytettävyyttä. Tunnistettava käyttöliittymä tekee käyttökokemuksesta miellyttävän.
4. Jos jotain menee pieleen, vika on harvoin käyttäjässä. Normanin (2007, 142) sanoin: "älä syytä itseäsi, syytä teknologiaa".
5. Käsitemallin huomioiminen. Käyttäjälle on oltava selvää, mitä tietyn napin painalluksesta seuraa: tässä apuna on selkeä otsikointi.

Hyvä verkkopalvelu perustuu siis hyvään käytettävyyteen. Hyvä käytettävyys taas koostuu useista pienistä palasista. Käytettävyyttä voi mitata eri tavoin, mutta paras asiantuntija on aina tavallinen käyttäjä itse. Yksinkertainen, helppokäyttöinen ja visuaalisesti selkeä verkkosivusto vastaa hyvän käytettävyyden vaatimuksiin. Verkkosivusto on käytettävä kun sen käyttö on vaivatonta. Davidsenin ja Yankeen sanoja lainaten: kaikessa, mitä ylipäättään pystytään käyttämään, on käytettävyyttä (Davidsen & Yankee 2003, 7).

4 TEEMAHAASTATTELU

4.1 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Teemahaastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä tutkimushaastattelun muodoista. Haastattelun teemaksi valitaan tutkimusongelman kannalta keskeinen aihe tai teema-alue. Teemahaastattelu on parhaimmillaan *emansipatorinen* eli oikein tehtynä haastattelu lisää myös haastateltavien ymmärrystä asiasta ja sillä on myönteinen vaikutus haastateltavien mielipiteeseen käsiteltävästä aiheesta. Haastattelija on vastuussa siitä, että haastateltava pysyy asetetussa teemassa. (Vilkkä 2005, 101-103.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, sillä haastattelun aihepiiri on kaikille haastateltaville sama: strukturoidusta haastattelusta sen erottaa kysymysten vapaampi muoto ja järjestys (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48). Puolistrukturoidun haastattelun tunnusmerkkeihin kuuluu myös samojen kysymysten kysyminen kaikilta haastateltavilta. Haastatteluihin käytettävä aika on lähes sama kaikissa haastatteluissa. Kysymykset ovat avoimia ja kysymysten laatija on huolehtinut siitä, että ne vastaavat tutkittavaa teemaa. (Gillham 2005, 70.)

Bill Gilhamin mukaan teemahaastatteluun kannattaa valita haastateltaviksi vain tutkittavan teeman asiantuntijoita. Näitä erityisasiantuntijoita haastateltaessa on muistettava muotoilla haastattelu melko vapaaksi: asiantuntijat haluavat itse vaikuttaa haastattelun kulkuun. (Gillham 2005, 54.)

4.2 Teemahaastattelu tässä opinnäytetyössä

Teemahaastattelu sopii joustavana menetelmänä hyvin Finnan paikallisnäkömielen käytettävyyden tutkimiseen tässä opinnäytetyössä. Haastattelun teemaksi on valittu käytettävyys. Haastattelun avulla saadaan kartoitettua käytettävyyteen liittyviä onnistumisia ja ongelmia Finnan paikallisnäköyksissä.

Puhelinhaastattelussa otettiin huomioon seuraavat tekniset seikat: lyhyet kysymykset ja rauhallinen puhe (Hirsjärvi & Hurme 2008, 65). Gillham suosittelee myös lähettämään kysymykset etukäteen haastateltavalle: näin haastattelun rungon hahmottaminen helpottuu. Haastattelijan tulee myös muistaa olla keskeyttämättä haastateltavaa eli hienotunteisuus kannattaa pitää mielessä myös puhelinhaastattelussa. (Gillham 2005, 105.)

Teemahaastatteluja tehtiin yhteensä kolme. Haastattelun kysymykset lähetettiin haastateltaville muutamaa päivää ennen puhelinhaastattelua sähköpostitse. Puhelun aikana haastattelija teki muistiinpanoja ja nauhoitti puhelun haastateltavan suostumuksella myöhempää analyysia varten. Yksi haastateltava halusi omasta pyynnöstään vastata kysymyksiin sähköpostitse suoraan haastattelumakkeeseen yhdessä kollegojensa kanssa.

Haastatteluun on valittu seuraavat Finnan kehittämiseen omissa organisaatioissaan osallistuneet asiantuntijat: Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden kirjastopäällikkö Jussi Kärki, Metropolia ammattikorkeakoulun kirjaston informaatikko Päivi Kallio-Ylitalo ja Lahden ammattikorkeakoulun kirjaston tietopalvelusihteeri Anita Segerstedt. Kaikilla kolmella on ollut tärkeä rooli Finnan paikallisten liittymien suunnittelussa. Lahden ammattikorkeakoulusta kysymyksiin vastasivat Anita Segerstedtin lisäksi tietokanta-asiantuntija Pertti Föhr, informaatikko Jukka Pitkänen ja informaatikko Riikka Sinisalo.

4.3 Finnan paikallisnäköymän suunnittelu prosessina

Masto-Finna otettiin käyttöön Lahden ammattikorkeakoulussa joulukuussa 2014. Käyttöön otosta ja suunnittelusta vastasi siihen nimetty työryhmä. Haastatteluun osallistuneiden roolit jakautuivat työryhmän sisällä seuraavasti. Pertti Föhr oli vastuussa teknisestä kokonaisuudesta, taustajärjestelmistä ja koordinoinnista, Jukka Pitkänen toi työryhmään tiedonhankinnan ja sen opetuksen näkökulman, Riikka Sinisalo ja Anita Segerstedt olivat mukana projektin loppuvaiheessa vastaten asiakasnäkökulmasta ja viestinnästä. Anita Segerstedt vastasi lisäksi englanninkielisistä käännöksistä. (Föhr ym. 2015.)

Metropoliassa on tällä hetkellä käytössä Finnan paikallisnäkömön beta-versio MetCat 2.0. Projektin vetäjänä toimii informaatikko Päivi Ylitalo-Kallio. Hänen lisäksi projektissa on mukana Metropolian järjestelmätiimi omien resurssien puitteissa sekä pieni joukko tietotekniikan opiskelijoita. Projekti lähti liikkeelle Kansalliskirjaston Finna-koulutuksesta, jonka jälkeen tehtiin paikallinen testinäkömä ja sen pohjalta nykyinen beta-versio osana opiskelijoiden innovaatioprojektia. Viiden tietotekniikan opiskelijan kanssa toteutetussa projektissa pystyttiin huomioimaan hyvin käyttäjät, sillä kohderyhmä rakensi käyttöliittymän itse. Uuden Finnan paikallisnäkömön on tarkoitus korvata vanha MetCat syksyllä 2015. (Ylitalo-Kallio 2015.)

Satakunnan ammattikorkeakoulun Finna-projektin vetäjänä toimii kirjastopäällikkö Jussi Kärki. Hänen kanssaan projektissa on toiminut myös toinen kirjaston asiantuntija, jonka vastuulla oli itse käyttöliittymän suunnittelu. Kirjaston sisällä keskusteltiin myös yhdessä siitä, mitä käyttöliittymältä toivotaan. Finna otettiin käyttöön Satakunnan ammattikorkeakoulussa elokuussa 2014. Uusille opiskelijoille ei kerrottu enää kirjaston vanhasta asiakaskäyttöliittymästä, vaan heille opetettiin vain uuden Finnan käyttöä ja samalla saatiin kerättyä opiskelijoiden kokemuksia uudesta käyttöliittymästä. Kirjaston henkilökunta opetteli SAMK-Finnan käyttämistä samaan aikaan asiakkaiden kanssa. Käyttöliittymän kehittämistä on jatkettu käyttöönoton jälkeen samalla, kun uusia ominaisuuksia on tullut mukaan ja käyttäjiltä on saatu kerättyä palautetta. (Kärki 2015.)

Yhteenvedon voidaan sanoa, että Finnan paikallisnäkömien suunnittelusta vastasi haastatteluihin valituissa ammattikorkeakoulujen kirjastoissa hyvin pieni joukko kirjastojen omaa henkilökuntaa. Resurssit koettiin yleisesti ottaen riittäviksi, vaikka suunnittelutyötä tehtiin kaikissa organisaatioissa muiden töiden ohessa.

4.4 Paikallisnäkömön ulkoasu ja rakenne

Finnan paikallisnäkömien ulkoasun suunnittelussa yhteistä kaikille kolmelle organisaatiolle on kirjaston ja ammattikorkeakoulun yleisen visuaalisen ilmeen

huomioiminen. Masto-Finnan yläbannerissa on sama kuva-aihe kuin kirjastokortissa, Metropolian näkymässä on käytetty kirjaston asiakkaille tuttua ja tunnistettavaa gerberan kukkaa ja SAMK-Finnassa värit ja yleisilme perustuvat Satakunnan ammattikorkeakoulun yhteiseen visuaaliseen ilmeeseen.

Masto-Finnan ulkoasu pyrkii huomioimaan kaikki ne asiakasryhmät, joita Masto-Finna palvelee eli Lahden ammattikorkeakoulun, Koulutuskeskus Salpauksen ja Lahden yliopistokampuksen opiskelijat ja henkilökunnan. Kirjakarusellilla on haettu vaihtelevuutta ja tuoreutta. Ajankohtaiset uutiset tuotetaan sivulle syötteenä Lahden ammattikorkeakoulun tieto- ja kirjastopalveluiden verkkosivuilta ja etusivulla hyödynnetään myös sosiaalisen median syötteitä. Lahden ammattikorkeakoulun kirjaston Sinisalo painottaa, että kaikki Masto-Finnan tekstit on käyty tarkasti läpi ja muokattu palvelemaan juuri Masto-Finnan asiakkaita: tästä esimerkkinä termien sisällön avaaminen. Apua-valikosta löytyvä pikaohje auttaa myös palvelun käytössä. Paikalliset tarpeet on huomioitu esimerkiksi haun rajoituksessa, jossa käyttöön otettiin vain parhaiten omaa asiakaskuntaa palvelevat fasetit, sekä tarkennetussa haussa, jossa omat käyttäjät huomioitiin poistamalla karttahaku. Segerstedtin mukaan e-aineistoja tuodaan erityisesti esiin hakutuloksen näytössä ja nostetaan tasavertaisiksi painetun aineiston rinnalle. Hakutuloksen näytössä painettu kokoelma näkyy vasemmalla ja digitaaliset vaihtoehdot järjestyvät oikealle omiksi jonoiksi. (Föhr ym. 2015.)

Metropolian Ylitalo-Kallion mukaan rakenteen suunnitteluun vaikuttavat käyttäjien erilaiset toiveet. Kirjaston henkilökunnan toiveet poikkeavat usein opiskelijoiden tarpeista. Kirjastolaiset toivovat esimerkiksi enemmän bibliografisia tietoja kun taas opiskelijalle riittää melko yksinkertainen käyttöliittymä. (Ylitalo-Kallio 2015.)

Jussi Kärjen mukaan SAMK-Finnan rakenne erottuu hieman muista jo käytössä olevista Finnan paikallisnäkymistä ja tuo monipuolisesti esille tietoa kirjastosta. Alasivuja on enemmän ja SAMK-Finnaan tuodaan paljon myös erilaisia listauksia ja ohjeistuksia, joita ei muista paikallisnäkymistä löydy. Kirjaston verkkosivuilta on siirretty paljon tietoa suoraan Finnaan. Syynä tähän on Finnan helppokäyttöisyys: Satakunnan ammattikorkeakoulun omassa julkaisujärjestel-

mässä vastaavien sivujen tekeminen on haastavampaa. Tietojen ylläpitäminen vain yhdessä järjestelmässä säästää lisäksi resursseja. (Kärki 2015.)

4.5 Käytettävyyden testaaminen

Kansalliskirjasto on ensisijaisesti vastuussa Finnan käytettävyydestä ja siihen liittyvistä testauksista. Varsinaista käytettävyydestä ei toteutettu missään haastatteluun valitussa organisaatiossa. Myöskään yleisiin käytettävyysteorioihin ei ole perehdytty projektin aikana. Kaikissa haastatteluissa kävi ilmi, että paikallisnäköyksen käytettävyys perustuu suurimmalta osin Kansalliskirjaston tasolla tehtyihin ratkaisuihin. Tästä huolimatta haastatteluun valituissa organisaatioissa pyritään kiinnittämään huomiota käytettävyyteen omien resurssien puitteissa. Haastattelun perusteella voidaan sanoa, että käytettävyysongelmista raportoidaan Kansalliskirjastolle aktiivisesti ja niitä pyritään ratkaisemaan myös paikallistasolla. Haastattelussa haluttiin kuitenkin selvittää, onko käytettävyyttä tästä huolimatta testattu paikallistasolla ja mitä mieltä paikallisnäköyksen käytettävyydestä ollaan haastatteluun valituissa organisaatioissa.

Käytettävyyteen liittyen Lahden ammattikorkeakoulussa tehtiin virkailijatestaus ja valikoidulla asiakaskunnalla käyttäjätesti. Föhrin mukaan näistä testeistä saatujen palautteiden perusteella muokattiin esimerkiksi hakutuloksen näyttöä muuttamalla relevanssihaun painotuksia ja parannettiin asioinnin sujuvuutta tekemällä muutoksia ”Oma tili” -toimintoon. Henkilökunnalla oli käytössään myös yhteinen taulukko, johon pystyttiin merkitsemään omia huomioita käytettävyydestä tai kehittämisehdotuksia. Näitä kokemuksia käsiteltiin yhdessä projektiryhmän kokouksissa ja esiin tulleita ongelmia pyrittiin ratkaisemaan mahdollisuuksien mukaan. (Föhr ym. 2015.)

Metropolian Ylitälo-Kallio toteaa myös, että Finnan paikallisnäköyksen käytettävyys perustuu pääasiassa Kansalliskirjaston tekemiin käytettävyydestesteihin ja päätöksiin. Ylitälo-Kallion mukaan paikallisnäköyksen suunnittelussa pitää kuitenkin huomioida se, ettei Finnan kansalliseen näköyseen tehty käytettävyydestestaus päde välttämättä kaikilta osin paikallisissa näköyksissä. Käytettävyys pitäisi-

kin testata aina juuri siinä kyseisessä näkymässä, jota kulloinkin käytetään. Resurssien puutteen ja innovaatioprojektin luonteen vuoksi käytettävyydestä ei toteutettu Metropolian oman Finna-projektin aikana. Ylitalo-Kallio painottaa, että suunnittelussa ei voida koskaan kiinnittää liikaa huomiota käytettävyyteen ja verkkopalvelusta ei tule koskaan täysin valmista. Käytettävyyden parantamiseksi Metropolia kerätään kommentteja MetCat 2.0 -betasta ennen kuin varsinainen Finnan näkymä julkaistaan virallisesti. Pieniä käytettävyyteen liittyviä raportteja on myös tehty Metropolian opiskelijoiden kanssa käytettävyyteen liittyvillä kursseilla ja näitä testejä tehdään mahdollisesti lisää osana opetusta. (Ylitalo-Kallio 2015.)

Satakunnan ammattikorkeakoulussa Finnaa arvioivat ensimmäisenä tiedonhankinnan opetukseen osallistuneet opiskelijat. Kärjen mukaan tässä niin kutsutussa pikatestauksessa opiskelijoilta pyydettiin yleisiä kokemuksia ulkonäöstä ja toiminnoista. Marraskuussa 2014 tehtiin käyttäjäkysely, josta saatiin enemmän palautetta siitä miten projektissa on onnistuttu. Kärki kertoo, että SAMK-Finnaa ei testattu systemaattisesti, mutta jo käytössä olevia Finnan paikallisenäkymiä (Masto-Finna ja Jyväskylän yliopiston JYKDOK) käytiin läpi oman suunnitteluprosessin aikana. Kärjen mukaan yhden organisaation mahdollisuudet testata käytettävyyttä ovat rajalliset: helpointa käytettävyyden testausta on epävirallisten kyselyjen tekeminen yhdessä käyttäjien kanssa. (Kärki 2015.)

4.6 Käytettävyyden arviointi

Haastatteluissa kävi ilmi, että Finnaan ollaan yleisesti ottaen hyvin tyytyväisiä ja sen käytettävyys koetaan hyväksi etenkin, jos sitä verrataan organisaatioissa aiemmin käytössä olleisiin asiakaskäyttöliittymiin. Kirjastojen asiakkailla ja henkilökunnalla on kuitenkin hieman erilaisia vaatimuksia käytön suhteen ja henkilökunnan puolelta on esitetty enemmän kritiikkiä käyttöliittymää kohtaan kuin asiakkaiden puolelta. Lahden ammattikorkeakoulun Segerstedtin mukaan kyse on lähinnä siitä, että Finna poikkeaa vanhoista käyttöliittymistä ja henkilökunnalta menee aikaa päästä irti vanhoista tavoista. Henkilökunta on tosin esittänyt

myös paljon myönteisiä kommentteja Finnasta ja etenkin tiedonhankinnan ohjaus on helpottunut. (Föhr ym. 2015.) Satakunnan ammattikorkeakoulun Kärki muistuttaa, että kirjaston henkilökunnan on kiinnitettävä huomiota omaan tiedonhakukäyttäytymiseensä, kun uusia palveluja otetaan käyttöön (Kärki 2015).

Haastattelussa pyydettiin arvioimaan paikallisnäkymien käytettävyyttä yleisellä tasolla. Lahden ammattikorkeakoulun Segerstedt arvioi Masto-Finnan käytettävyyttä kohtalaiseksi. Kehittämistyö jatkuu edelleen ja Masto-Finna ei missään tapauksessa ole vielä valmis. Palautetta saadaan jatkuvasti ja sekä kansallista näkymää että paikallisnäkyviä kehitetään sen perusteella. Segerstedtin mukaan seuraavat toiminnot ja niiden kehittäminen parantaisivat käytettävyyttä: lehtien näkymän kehittäminen (mahdollisuus lehtiselailuun) ja saatavuusnäytön parantaminen (esimerkiksi myös tilausvaiheessa olevat teokset näkyvät virheellisesti statuksella *saatavissa*). Käytettävyyttä voitaisiin Segerstedtin mukaan parantaa myös lisäohjeistuksella. Tästä ollaan kuitenkin kahta mieltä: toisaalta puhekuplamaiset ohjeet voisivat helpottaa käyttöä, mutta toisaalta tavoitteena olevaa intuitiivisesti toimivaa käyttöliittymää pystyy käyttämään helposti ilman ohjeitakin. Lahden ammattikorkeakoulun kirjaston asiakaspalautteen ja asiakaskyselyn perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä Masto-Finnaan ja sitä pidetään helppokäyttöisenä. Asiakaspalvelussa on Segerstedtin mukaan kiiteltä erityisesti Finnan eri toimintojen monipuolisuutta ja esimerkiksi varauksen ja uudemisen helppoutta. Masto-Finnan käyttäjäkyselyn vastauksista käy ilmi, että Masto-Finnan käytettävyyteen ollaan tyytyväisiä (käytettävyyden osion arvosanojen keskiarvo 3,85, asteikolla 1-5) ja Masto-Finnasta löytyviä palveluja pidetään hyödyllisinä (palveluiden hyödyllisyys -osion arvosanojen keskiarvo 4,37, asteikolla 1-5). (Föhr ym. 2015.)

Metropoliassa opiskelijoiden tekemästä käytettävyyden arvioinnista käy Ylitalo-Kallion mukaan ilmi se, että uusi käyttöliittymä on mieluisa. Etenkin visuaalisesta ilmeestä pidetään ja hakujen jälkisuodatus toimii hyvin eli hakujen rajauksia ei tarvitse tehdä etukäteen. Haasteita aiheuttaa tällä hetkellä ongelmat sisäänkirjautumisessa: kirjastokortin oletuksena olevalla PIN-koodilla ei pääse kirjautumaan sisään MetCat 2.0 -betaan. PIN-koodi pitää ensin vaihtaa ottamalla yh-

teyttä kirjastoon tai itse vanhassa MetCatissa. Suurin osa käyttäjistä ei ole vaihtanut PIN-koodia omaan koodiin ja ei näin ollen pääse suoraan kirjautumaan uuteen käyttöliittymään. Ylitalo-Kallion mielestä suunnittelijan on vaikea arvioida käytettävyyttä itse, sillä suunnittelija tietää palvelusta liikaa. Finna on ensisijaisesti asiakaskäyttöliittymä ja Ylitalo-Kallion mukaan voidaan ajatella, että kirjaston henkilökunnan on vaikea arvioida käytettävyyttä: käytettävyyden arviointiin tarvitaan nimenomaan peruskäyttäjän näkökulma. (Ylitalo-Kallio 2015.)

Haastateltavista selvästi tyytyväisin Finnan käytettävyyteen on Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopäällikkö. Kärjen mukaan Finna on parempi ja huomattavasti modernimpi kun vanha Voyagerin asiakaskäyttöliittymä. SAMK-Finnan käyttäjäkyselyn perusteella myös opiskelijat ovat hyvin tyytyväisiä käyttöliittymään (SAMK Finna-kysely 2014). Olennaisinta on Kärjen mukaan perushaun on toimiminen, sillä suurin osa hauista tehdään nimenomaan perushaulla. Tarkennettua hakua tai rajoituksia ei juurikaan käytetä. Relevanssilajittelua on palautteen perusteella parannettu ja se toimii nyt hyvin. Kärjen mukaan haettava teos on melko varmasti hakutuloksen näytössä ensimmäisenä tai toisena. Hakutuloksen näytössä pystytään nyt näyttämään painettujen opinnäytteiden lisäksi Theseuksessa olevat opinnäytetyöt. Käytettävyyttä parantaa myös Finnan moderni arkkitehtuuri, joka mahdollista esimerkiksi hakujen upottamisen oppimisympäristöihin. Finnaa pystytään hyödyntämään monipuolisemmin kuin vanhaa asiakaskäyttöliittymää. (Kärki 2015.)

4.7 Yhteenveto

Yhteenvetona voidaan todeta, että uudet Finnan paikallisnäkyvät ovat käytettävyyden kannalta huomattavasti parempia kuin vanhat asiakaskäyttöliittymät. Erityisesti opiskelijat ovat hyvin tyytyväisiä Finnaan ja tärkein ominaisuus eli tiedonhaku toimii hyvin. Kirjastojen henkilökunta on suhtautunut käytettävyyteen kriittisemmin kuin asiakkaat, mutta toisaalta tämän kritiikin avulla käytettävyyttä on pystytty myös parantamaan. Kaikki haastatteluun osallistuneet organisaatiot pitävät käytettävyyden huomioimista hyvin tärkeänä käyttöliittymää suunnitelta-

essa ja ovat ottaneet sen huomioon joko tiedostaen tai tiedostamatta. Haastattelussa kävi lisäksi ilmi, että tähän haastatteluun valittujen organisaatioiden ei ole ollut mahdollista testata käytettävyyttä niin paljon kuin organisaatiot olisivat itse toivoneet joko resurssien puutteen tai aikatauluongelmien vuoksi. Kansallisen näkymän suunnittelussa tehtyihin päätöksiin käytettävyydestä luotetaan ja Kansalliskirjaston tekemien valintojen rooli korostuu myös paikallisen näkymien suunnittelussa.

5 PAIKALLISNÄKYMIIEN VERTAILU

5.1 Benchmarking

Benchmarking voi tarkoittaa vertailua, tutkimista, havainnointia tai arviointia. Benchmarking on hyvä väline, kun halutaan kehittää omaa toimintaa. Siinä käytetään apuna esimerkiksi toisten organisaatioiden palveluita ja tarkoituksena on hyödyntää niistä saatavaa oppia omassa organisaatiossa. Benchmarking mahdollistaa jo hyväksi havaittujen toimintatapojen hyödyntämisen, muiden tekemien virheiden välttämisen ja kilpailijan tuntemisen paremmin. Omaa strategiaa on helpompi muuttaa, kun kilpailijat tunnetaan hyvin. (Tuulaniemi 2013, 138-139.)

Asko Karjalaisen mukaan benchmarkingia on mahdotonta määritellä käsitteenä yksiselitteisesti. Sitä voidaan ajatella arviointina ja aktivoivana tarkasteluna. Käsitteelle ei ole selkeää suomen kielistä vastinetta, joten benchmarking on lainasanana yleisesti hyväksytty termi. Käännöksinä on käytetty termejä vertailu, vertaileva arviointi, parhaiden käytänteiden etsiminen ja esikuva-arviointi. (Karjalainen 2002, 10-11.)

Hotasen mukaan benchmarking soveltuu hyvin erilaisille toimialoille ja kyse on nimenomaan toisilta oppimisesta ei niinkään vertailusta. Olemassa olevaa tietoa ja asiantuntijoita kannattaa hyödyntää benchmarkingprosessissa. Vertailtavien kohteiden tai toimintojen rajaus kannattaa tehdä huolellisesti, jotta pysytään sovitussa aikataulussa. (Hotanen 2001, 49.)

Benchmarkingin avulla tavoitellaan parempaa tehokkuutta ja tuottavuutta omassa organisaatiossa: toisen onnistumisia hyödynnetään oman suorituskyyvyn parantamiseksi. Haasteena on oppien hyödyntäminen: miten parhaat käytännöt havaitaan ja miten niiden avulla pystytään kehittämään omaa toimintaa. Tavoitteena on löytää käytännössä hyödynnettäviä parannusehdotuksia. (Hotanen 2001, 8.)

Karlöf ja Helin Lövingsson ovat vieneet benchmarkingin käsitettä eteenpäin vertailuoppimisen eli ”benchlearningin” suuntaan. Menetelmän avulla luodaan ”hyvät edellytykset oppimiselle” ja tavoitteena on ”parantaa toiminnan tehokkuutta”. Vertailuoppimisen rakennuspalikat koostuvat toiminnan tehokkuudesta, oppimisesta, hyvistä esikuvista ja osallistumisesta. Toiminnan tehokkuudella tarkoitetaan asiakkaan saamaa arvoa suhteessa tuotantokustannuksiin: asiat tehdään siis oikein. Oppimisella on kaksi tavoitetta: toiminnalle tärkeisiin asioihin liittyvän oppimisen lisääminen ja uuden oppimisen kyvyn kehittäminen. Hyviä esikuvia käytetään oppimisen ponnahduslautoina ja ne nostavat osaltaan myös tavoitetasoa. Vertailuoppiminen perustuu osallistumiseen, sillä muutostyön tekijöinä toimivat juuri ne työntekijät, joita muutokset koskettavat. (Karlöf & Helin Lövingsson 2004, 344-345.)

Mihin benchmarkingin suosio arvioinnin välineenä sitten oikein perustuu? Benchmarkingin suosiota voidaan selittää erityisesti sillä, että uteliaisuuteen perustuva kilpailevan toimijan tarkkailu on parhaassa tapauksessa hyvinkin motivoivaa ja innostavaa. Benchmarkingin avulla päästään kilpailijoiden suljettujen ovien taakse yleisesti hyväksytyllä tavalla. (Karjalainen 2002, 17.)

Benchmarkingprosessi voidaan Karjalaisen (2002, 16) mukaan jäsentää teoreettisesti seuraavien arvioinnin rakenne-elementtien avulla:

1. Arvioija on arvioinnin subjekti, joka tekee arviointipäätöksen ja suorittaa arvioinnin. Esimerkiksi organisaatio tai organisaation osa.
2. Arvioitava toimija: yksilö, tiimi tai organisaatio. Esimerkiksi organisaatio itse ja kilpaileva organisaatio.
3. Arvioinnin kohde on arvioijaa kiinnostava prosessi tai toiminnan tuotos.
4. Arvioinnin intressi pohjautuu haluun nähdä, miten toiset toimivat. Intressi kertoo, miten arviointia tehdään ja mikä sen tavoite on.
5. Arvioinnin välineisiin sisältyvät ne toiminnot ja työkalut, joiden avulla arviointi toteutetaan. (Karjalainen 2002, 16.)

Karlöf (2009, 68-121) jakaa benchmarking-prosessin metodiikan kuuteen askeleeseen:

1. Valitaan metodi ja osallistujat.

2. Valitaan benchmarkingin kohde ja määritellään miten se sijoittuu omaan toimintaan.
3. Valitaan ja kontaktoidaan kumppani tai kumppanit.
4. Kerätään tietoa esimerkiksi haastattelujen tai mittaamisen avulla.
5. Analysoidaan kerätty tieto ja selvitetään syy-seuraussuhteet.
6. Muokataan omaa toimintaa saatujen tulosten perusteella ja opitaan uutta. (Karlöf 2009, 68-121.)

Benchmarkingprosessit voivat olla hyvin erilaisia. Benchmarking sisältää kuitenkin aina vertaamista ja toisten tekemisen tarkkailua, mutta avoimella ja joustavalla tavalla (Karjalainen 2002, 10). Benchmarkingin avulla opitaan siis toisilta parhaita käytänteitä ja sovelletaan tätä opittua tietoa luovasti oman organisaation toimintoihin. Jokainen voi muokata benchmarkingia itselleen sopivaksi ja valita omaan prosessiin sopivia osia erilaisista käytänteistä. Onnistuneen benchmarkingprosessin lopputuloksena syntyy uutta käytännössä sovellettavaa tietoa. Se on tavoitteena myös tässä opinnäytetyössä.

5.2 Benchmarking-prosessi tässä opinnäytetyössä

Tässä opinnäytetyössä benchmarking-prosessin arvioijana toimii opinnäytetyön kirjoittaja, arvioitavina toimijoina ovat SAMK-Finna, Masto-Finna ja MetCat 2.0 -beta, arvioinnin kohteena valitut osat paikallisiinäkymistä eli etusivu, hakupalkki, hakunäyttö ja nimeämiskäytännöt, intressinä käytännön suositukset Turun ammattikorkeakoulun Finnan rakentamiseen ja arvioinnin välineenä vertailutiedon kerääminen havainnoimalla.

Karlöfin kuuden askeleen metodiikkaa voidaan ajatella sovellettavan tässä opinnäytetyössä seuraavalla tavalla. Osallistujina ovat kolme vertailtava paikallisiinäkymää (askel 1) ja metodina vertailu havainnoimalla benchmarkingin kohteita eli etusivua, hakupalkkia, hakutuloksen näyttöä ja nimeämiskäytäntöjä (askeleet 2, 3 ja 4). Kerätty tieto analysoidaan ja etsitään sen perusteella sopivat suositukset Turun AMK:n Finnan rakentamiseen (askel 5). Kuudes askel toteutuu, kun tästä opinnäytetyöstä saatuja tuloksia mahdollisesti käytetään Turun AMK:n Finna-projektin apuvälineenä.

Karjalaista (2002, 13) lainaten benchmarking-prosessi voidaan määritellä tässä opinnäytetyössä ”parhaita käytänteitä omaksuvaksi” eli benchmarkingin avulla ”identifioidaan toisten laadukkaita toimintatapoja ja sovelletaan niitä omaan organisaatioon tai toimintayksikköön”.

5.3 Vertailtavat paikalliset näkymät

Tähän opinnäytetyöhön on valittu vertailtaviksi kolme Finnan paikallista näkymää: Satakunnan ammattikorkeakoulun SAMK-Finna, Lahden ammattikorkeakoulun, Koulutuskeskus Salpauksen ja Lahden Yliopistokampuksen yhteiskirjaston Masto-Finna ja Metropolia ammattikorkeakoulun MetCat 2.0 -beta. Haastattelussa syvennettiin suunnitteluprosessin vaiheita ja sitä miten kyseiseen paikalliseen näkymään päädyttiin organisaatiossa. Seuraavassa vertaillaan valittuja osia paikallisista näkymistä ja arvioidaan mitä ominaisuuksia voitaisiin hyödyntää myös Turun ammattikorkeakoulun uudessa Finnan näkymässä ja toisaalta mitä ominaisuuksia voi jättää pois. Vertailtavat osat on valittu yhdessä toimeksiantajan kanssa.

5.4 Etusivu

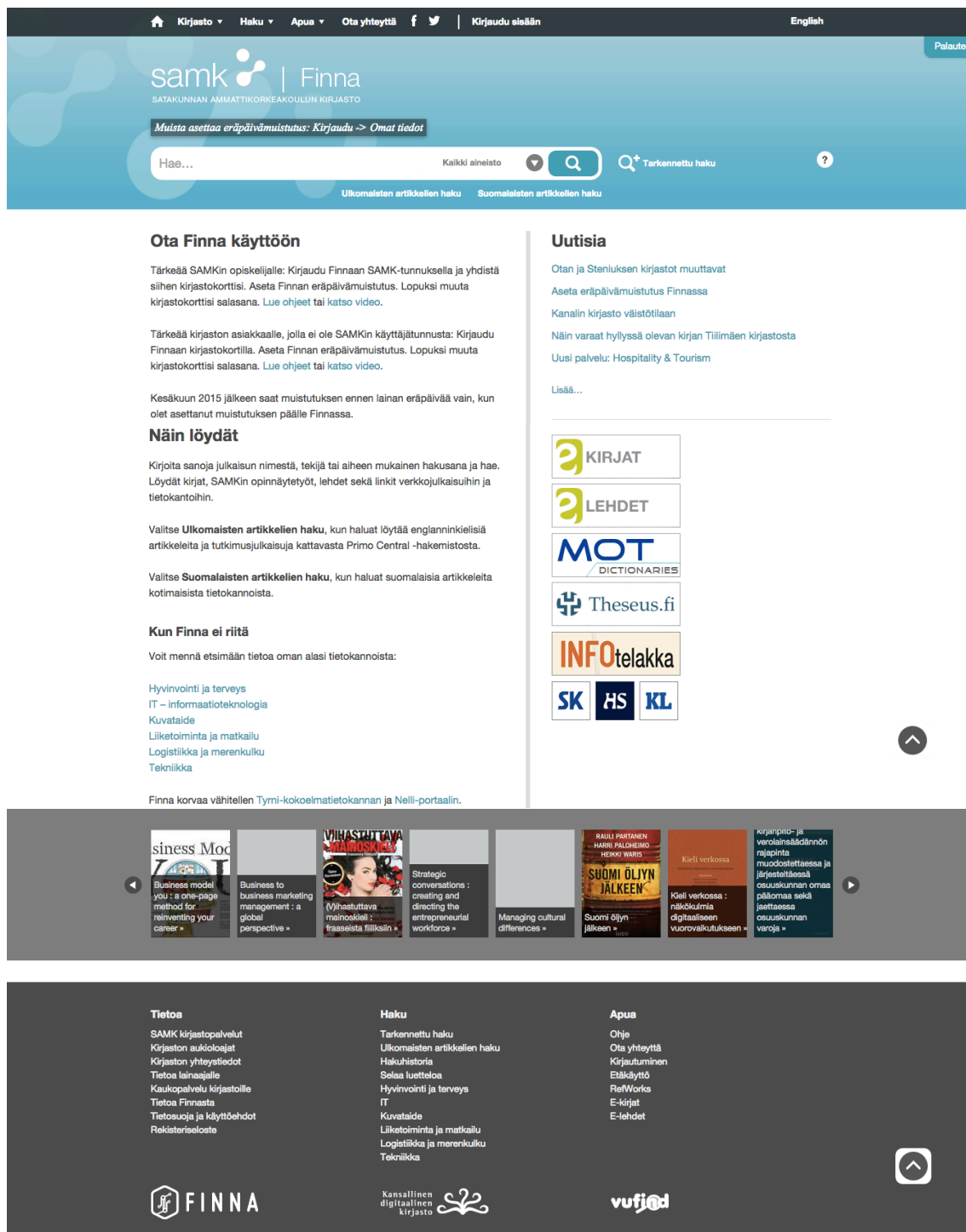
Paikallisenäkymien etusivuilla on paljon yhtäläisyyksiä ja erot niiden välillä ovat melko pieniä. Etusivujen ulkoasussa on pyritty noudattamaan organisaatioiden yhteistä visuaalista ilmettä, joko kirjaston omaa tai ammattikorkeakoulun yleistä ilmettä. Yhteistä etusivujen ulkoasussa on mustataustainen yläpalkki ja harmaataustainen alapalkki. Vertailtavilta etusivuilta on poimittu yhteensä 35 ominaisuutta tai toimintoa ja ne on listattu seuraavaan taulukkoon.

Taulukko 1. Etusivun ominaisuudet.

Etusivun ominaisuus	SAMK	Masto	MetCat 2.0
Hakupalkki	X	X	X
• Aineistolajin valinta	X	X	X
• Tarkennettu haku -painike	X		X
Yläpalkki	X	X	X
• Koti-painike haun aloitussivulle	X	X	X
• Sisäänkirjautuminen	X	X	X
• Kirjasto	X	X	X
• Haku	X	X	X
• Apua	X	X	X
• Palaute	X	X	X
• Tietoaaineistot		X	
• Kuvalinkki: kirjaston Facebook-sivulle	X		X
• Kuvalinkki: kirjaston Twitter-sivulle	X		X
• Kielivalinta: englanti	X	X	X
Vaihtuva teksti logon alapuolella	X		X
Pääteksti-tietoruutu	X	X	X
Uutisia-tietoruutu	X		
Ajankohtaista-tietoruutu		X	X
Linkit muihin kirjaston tarjoamiin palveluihin	X		
Uutuudet	X	X	X
Suora Twitter-feed			X
Suora Facebook-feed			X
10 suosituinta hakua -tietoruutu			X
Alapalkki	X	X	X
• Tietoa	X	X	
• Haku	X	X	X
• Apua	X	X	X
• Ota yhteyttä			X
• Linkit		X	
• Kirjasto			
• Linkki: Finna	X	X	X
• Linkki: Kansallinen digitaalinen kirjasto	X		X
• Linkki: VuFind	X		X
• Linkki: AMK:n omat verkkosivut		X	X
Live-chat			X

Taulukosta käy ilmi, että eniten ominaisuuksia löytyy MetCat 2.0 -betan etusivulta (yhteensä 29 kpl), toiseksi eniten SAMK-Finnan etusivulta (yhteensä 25 kpl) ja kolmanneksi eniten Masto-Finnan etusivulta (21 kpl). Seuraavaksi eritellään ja havainnoidaan vertailtavien paikallisnäkymien etusivujen ominaisuuksia.

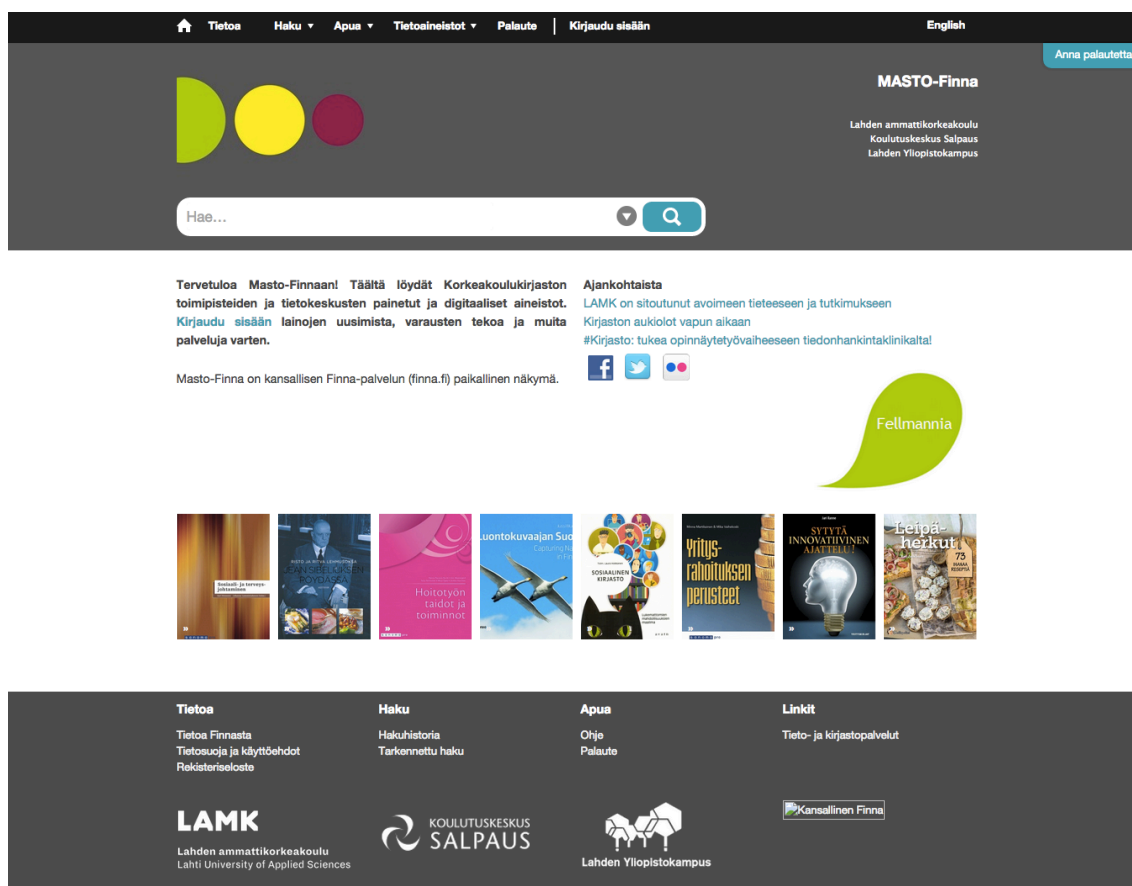
SAMK-Finnan etusivu (kuva 1) koostuu yläpalkista, hakupalkista, kahdesta palstasta (vasemmalla puolella yleistä tietoa SAMK-Finnasta ja oikealla uutisia-tietoruutu sekä linkit e-kirjojen ja e-lehtien käyttöohjeisiin, Mot-sanakirjoihin, Theseukseen, kirjaston tiedonhaun opastuspalvelu Infotelakkaan ja kolmeen eri sanomalehteen), kirjakaruseellista ja alapalkista. Infoteksti on pidetty melko lyhyenä ja siinä kerrotaan käyttäjälle erityisesti huomioitavat asiat SAMK-Finnan käyttöönotosta ja tiedonhausta uudessa palvelussa. Etusivun rakenne on selkeä ja se sisältää vain olennaisen. Oikealle sijoitetut linkit nopeuttavat pääsyä suosituimpiin palveluihin. Niiden avulla pyritään kenties myös markkinoimaan e-aineistoa.



Kuva 1. SAMK-Finnan etusivu (SAMK-Finna 2015a).

Masto-Finnan etusivulla (kuva 2) on huomattavasti vähemmän ominaisuuksia kuin kahden muun vertailtavan paikalliskirjaston etusivuilla. Etusivulla on yläpalkki, hakupalkki, kaksipalstainen keskiosa (vasemmalla puolella yleistä tietoa Masto-Finnasta ja oikealla ajankohtaista-tietoruutu sekä linkit Fellmanniaan ja

Fellmannian Facebook, Twitter ja Flickr -sivuille), kirjakaruselli ja alapalkki. Etusivun sisältö on selkeä ja se pysyy hyvin koossa, sillä ominaisuuksia ei ole liikaa. Värimaailma on melko tumma ja Masto-Finnan logo erottuu hieman huonosti oikeasta yläreunasta. Etusivulta käy kuitenkin hyvin ilmi, että kyse on kolmen organisaation yhteisestä tiedonhakupalvelusta. Tätä yhteistyötä korostavat kolme palloa hakupalkin yläpuolella ja linkit organisaatioiden omille verkkosivuille alapalkissa.



Kuva 2. Masto-Finnan etusivu (Masto-Finna 2015a).

MetCat 2.0 -betan etusivu (kuva 3.) on muita vertailtavia paikallisnäkyymiä runsaampi sekä toimintojen määrän että värimaailman perusteella. Käyttäjän on mahdollista keskustella kirjaston kanssa chatissa ja etusivulla näytetään suorat syötteet kirjaston Twitter- ja Facebook-sivuilta. Kirjakaruselli on sijoitettu etusivun keskiosa. Erona muihin vertailtaviin paikallisnäkyymiin on etusivulta löytyvä 10 suosituinta hakua tilastointi.

Metropolia

MetCat 2.0 -beta

Hae... Kaikista aineistosta Q Tarkennettu haku ?

Central Index -haku

Tervetuloa uuteen MetCat 2.0:aan!

Tämä on MetCat 2.0:n beta-versio. Testaa ja [anna meille palautetta!](#) Kehittämme palvelua saadun palautteen perusteella.

MetCat 2.0 sisältää tietoa sekä painetuista että elektronisista aineistoista.

Kirjautumalla palveluun Metropolian verkkotunnuksilla saat käyttöösi Metropolian kirjaston tarjoamia e-aineistoja missä tahansa - kotona, kahvilassa, junassa.

Katso myös [LibGuides-oppaat!](#)

Finna korvaa tulevaisuudessa vanhan MetCat:n ja Nelli-portaalin.

Ajankohtaista

Lisää...

Uusia kirjoja

Twiitit

Olemme Facebookissa

10 suosituinta hakuja

- 1 tutki ja kirjoita
- 2 työhyvinvointi
- 3 Tutki ja kirjoita
- 4 xmetmylehdet
- 5 palvelumuotoilu
- 6 taloustieteen oppikirja
- 7 tiede ja teksti
- 8 mielenterveys
- 9 mielenterveyden psykologia
- 10 promaint

Ota yhteyttä

Kirjaston yhteystiedot
Tee hankintahetotus
Kerro yhteystietojen muutoksesta
Kaukopalvelu

Kirjasto

Aukioloajat ja yhteystiedot
Kirjaston verkkosivut
Nelli-portaali
Vanha MetCat

Apua ja ohjeita

Hakuohjeet
Yleinen Suomalainen Asiasanasto
LibGuides-oppaat

Haku

Hakuhistoria
Tarkennettu haku
Selaa luettelo

Metropolia FINNA Kansallinen digitaalinen kirjasto vufo

Kuva 3. MetCat 2.0 -betan etusivu (MetCat 2.0 -beta 2015a).

Vertailtavien paikallisnäkymien etusivut ovat hyvin samankaltaisia ja pienet erot liittyvät lähinnä etusivulle valittuihin ominaisuuksiin kuten mahdollisuuteen keskustella kirjaston kanssa chatissa (MetCat 2.0 -beta) tai linkkilistoihin (SAMK-Finna). SAMK-Finnan ja MetCat 2.0 -betan etusivulla on myös käyttöä helpottava nuoli, jolla pääsee takaisin sivun yläreunaan (kuvat 1 ja 3).

5.5 Hakupalkki

Hakupalkit on sijoitettu kaikissa vertailtavissa paikallisnäkymissä sivuston yläreunaan. Hakupalkki pysyy samassa kohdassa liikuttaessa paikallisnäkymien sisällä sivulta toiselle. Haun tehdäkseen ei siis tarvitse palata aina etusivulle tai erilliselle hakusivulle, sillä hakupalkki pysyy näkyvillä. Hakupalkin taustalla on organisaation itse valitsema taustakuva, jossa voi toistua esimerkiksi kyseisen kirjaston tai ammattikorkeakoulun logo tai muu tunnistettava kuvio.

SAMK-Finnan sininen hakupalkki (kuva 4) koostuu itse hakupalkista, johon on sijoitettu avattava valikko ja hakupainike. Valikosta hakua voidaan rajata koskemaan esimerkiksi koko aineistoa tai vain lehtiä. Hakupalkin oikealta puolelta löytyy linkki tarkennettuun hakuun. Hakupalkin alapuolelta voidaan valita suora linkki ulkomaisten tai suomalaisten artikkelien hakuihin. Valitsemalla hakupalkin oikeassa reunassa olevan ohjeikonin (kysymysmerkki) saa näkyviin hakuohjeen puhekuplassa.



Kuva 4. SAMK-Finna hakupalkki (SAMK-Finna 2015b).

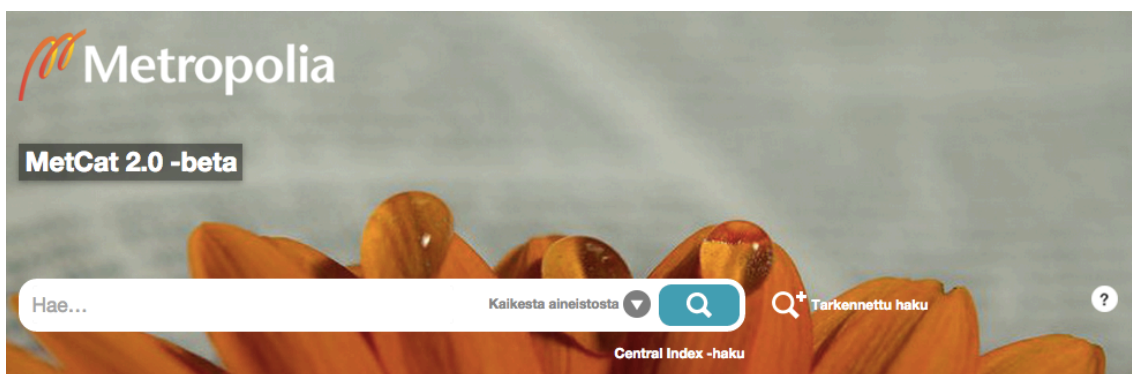
Masto-Finnan hakupalkki (kuva 5.) on hyvin pelkistetty sekä ulkoasultaan että toiminnoiltaan. Hakupalkista pystyy halutessaan rajaamaan hakua. Haun voi

Masto-Finnan hakupalkissa rajata koskemaan vain kirjoja, tiettyä tekijää, lehtiä ja artikkeleita, opinnäytteitä, tiettyä tietokantaa tai esineitä. Yksinkertainen hakupalkki muistuttaa vertailtavien paikallisnäkyvien hakupalkeista eniten Googlen hakupalkkia.



Kuva 5. Masto-Finnan hakupalkki (Masto-Finna 2015b).

MetCat 2.0 –betan hakupalkki muistuttaa ominaisuuksiltaan SAMK-Finnan hakupalkkia. Hakupalkissa on mahdollista rajata hakuja ja linkki tarkennettuun hakuun löytyy hakupalkin vierestä. Hakupalkin alapuolella on linkki Central Index -hakuun. Hakupalkki sisältää myös hakuohjeen (kysymysmerkki-painike). Hakupalkin taustakuvana on oranssi gerberan kukka harmaalla taustalla.



Kuva 6. MetCat 2.0 -betan hakupalkki (MetCat 2.0 2015b).

Yleisesti voidaan todeta, että kaikki kolme hakupalkkia ovat selkeitä ja niiden avulla pystyy helposti hakemaan tietoa. Hakusanaa kirjoitettaessa kaikissa vertailtavissa hakupalkeissa on käytössä ennakointi eli hakupalkki ehdottaa suo-

raan hakusanan sisältäviä teoksia. Hakupalkki huomaa myös mahdolliset kirjoitusvirheet ja ehdottaa haun tekemisen jälkeen toisenlaista kirjoitusasua. Mahdollisimman yksinkertainen hakupalkki on helppokäyttöinen eikä käyttäjä tarvitse vanhaa kokemusta tiedonhausta pystyäkseen hakemaan tietoa nopeasti. Kaikki vertailtavat hakupalkit noudattavatkin hyvän käytettävyyden periaatteita.

5.6 Hakutuloksen näyttö

Hakutuloksen näytöistä tarkastellaan tässä tapauksessa vain sitä oletusnäky-
mää, joka on valittu näkymään ruudussa heti ensimmäisenä perushaun tekemi-
sen jälkeen. Kaikissa vertailtavissa paikallisnäkymissä on mahdollista valita
kahdesta tai useammasta hakutuloksen näytöstä haun kannalta sopivin näky-
mä: esimerkiksi jos käyttäjä haluaa nähdä SAMK-Finnassa vain artikkelit voi
valita artikkelihaku-välilehden. Oletusnäytön vertailuun päädyttiin siksi, että
opinnäytetyön kirjoittajalla ei ollut mahdollisuutta kirjautua sisään tarkasteltaviin
paikallisnäkyymiin. Vain kirjautumalla on mahdollista nähdä kaikki aineistot esi-
merkiksi juuri artikkelit.

SAMK-Finnan hakutuloksen oletusnäkymänä on listaus paikallisesta aineistosta
(kuva 7). Muita hakunäytön välilehtiä ovat ulkomaiset artikkelit ja Nelli-haku (ar-
tikkelit), näitä välilehtiä on mahdollista hyödyntää kirjautumalla sisään SAMK-
Finnaan kirjaston käyttäjätunnuksella.

Paikallisen aineiston hakutuloksen näytön vasemmassa reunassa on mahdolli-
suus rajata hakua aineistotyyppin, organisaation (kirjaston eri toimipisteet), teki-
jän, aiheen, kielen, aikavälin (teoksen ilmestymisvuosi) ja uutuuslajittelun ("uutta
Finnassa") perusteella. Hakutulos järjestyy automaattisesti relevanssin perus-
teella: halutessaan tuloksen voi järjestää relevanssin, ilmestymisvuoden (uu-
simmat tai vanhimmat ensin), luokan, tekijän (aakkosjärjestys), nimekkeen
(aakkosjärjestys) tai viimeksi lisätyn mukaan. Infoteksti kertoo mitä paikallinen
aineisto sisältää. Tuloksia voi valita näkymään kerralla kaksikymmentä, viisi-
kymmentä tai sata yhdellä sivulla. Hakutuloksen alapuolella on palkki, josta toi-

mintoja hyödyntämällä voi halutessaan tallentaa haun, tilata sen RSS-syötteenä tai lähettää hakutuloksen omaan sähköpostiosoitteeseen.

Haku: tuulaniemi, juha palvelumuotoilu

Paikallinen aineisto Ulkomaiset artikkelit Nelli-haku (artikkelit)

Hakutulokset 1 - 1 / 1 Järjestä Relevanssi Tuloksia sivulla 20

Paikallinen aineisto sisältää kirjat, SAMK:n opinnäytetyöt, lehtinimekkeet sekä linkit useisiin verkkojulkaisuihin, verkkolehtiin ja tietokantoihin.

Rajaa hakua

☐ Verkossa saatavilla

Aineistotyyppi

Kirja (1)

Organisaatio

Tekijä

Aihe

Kieli

Aikaväli

Uutta Finassa

Palvelumuotoilu

Kirja

Tekijä: **Tuulaniemi, Juha** Julkaistu: 2011

Sisällysluettelo: "... -- Osaaminen nimeltään palvelumuotoilu -- Markkinointi -- 2. Palvelumuotoilu -- Muotoilu palveluiden..."

- Internet (Verkkokirjat)
- Tiedepuisto lainakirjat/circ books (658,89 Tuus)
- ❌ Tiilimäki lainakirjat/circ books (69 Tuulaniemi)
- Kanali lainakirjat/circ books (658,81 Tuulaniemi)
- ❌ Kuninkainen lainakirjat/circ books (658,81 Tuulaniemi)

Lisää saatavuustietoja »

Verkossa saatavilla (aineisto tai lisätietoja)

- Linkki verkkojulkaisuun

Lisää vaihtoehtoja

Näytä hakuvinkkejä

Tallenna haku RSS-syöte Lähetä haku sähköpostilla

Kuva 7. SAMK-Finnan hakutuloksen näyttö (SAMK-Finna 2015c).

Masto-Finnassa on oletuksena pikahaun näyttö (kuva 8). Muut välilehdet hakutuloksen näytössä ovat kokoelmahaku (hakutulos listautuu yhdelle palstalle, kuten SAMK-Finnassa ja MetCat 2.0 -betassa ja hakua on mahdollista rajata suodattimien avulla), artikkelihaku (kirjautuminen tuo enemmän hakutuloksia) ja Nelli-haku.

Masto-Finnan hakutuloksen pikahaun näyttö koostuu kahdesta palstasta. Vasemmalle palstalle listautuu pääasiassa painettu aineisto ja oikealle palstalle digitaalinen aineisto, kuten artikkelit. Pikahaku näyttää siis sekä kokoelma- että artikkelihau tulokset samassa näkymässä. Hakutuloksen näyttö on selkeä, mutta tässä näkymässä ei ole mahdollista rajata hakutulosta. Siitä näkee kui-


tenkin nopeasti missä haettu nide on saatavilla, joka on useimmiten se tärkein tieto opiskelijalle.

Haku: tuulaniemi, juha palvelumuotoilu

[Pikahaku](#)
[Kokoelmahaku](#)
[Artikkelihaku](#)
[Nelli -haku](#)

[Kokoelmahaku](#)
[Artikkelihaku](#)
[Lisätiedot ▼](#)

Hakutulokset 1 - 2 / 2 [Lisää »](#)



Palvelumuotoilu

E-kirja

Tekijä: **Tuulaniemi, Juha** Julkaistu: 2011

Sisällysluettelo: "...1. Palveluistuminen. -- Osaaminen nimeltään palvelumuotoilu. -- Tavarakyläisyydestä resurssien..."

● Verkkojulkaisut (Verkkokirjat)

Verkossa saatavilla ▼

● Avaa Masto kortilla / Laina-aika 2 h . -
Download using MASTO library card / Loan period 2 h

[Lisää aiheesta](#)

Palvelumuotoilu

Kirja

Tekijä: **Tuulaniemi, Juha** Julkaistu: 2011

Sisällysluettelo: "... -- Osaaminen nimeltään palvelumuotoilu -- Markkinointi -- 2. Palvelumuotoilu -- Muotoilu palveluiden..."

● Fellmannia Käsikirjasto (69.3 TUU)

✗ Fellmannia Lainattava (69.3 TUU)

✗ Opekokoelma (69.3 TUU)

✗ Tietokeskus Niemi Lainattava (69.3 TUU)

[Lisää aiheesta](#)

Hakutulokset 1 - 2 / 2 [Lisää »](#)

Ei tuloksia!

Voit saada enemmän hakutuloksia kirjautumalla korkeakoulun tunnuksilla.

Kuva 8. Masto-Finnan hakutuloksen näyttö (Masto-Finna 2015c).

MetCat 2.0 -betan hakutuloksen näyttö (kuva 9) muistuttaa SAMK-Finnan hakutuloksen näyttöä. Oletusnäkymänä on haku paikallisesta aineistosta. Käyttäjä voi myös valita Central Index -välilehden, joka näyttää kirjautuneelle käyttäjälle tieteellisiä artikkeleita ja e-kirjoja Ex Libriksen Primo Central indeksistä.

Hakutulos listautuu näkymään vasempaan reunaan ja hakua voi rajata hakulistauksen oikealla puolella olevasta rajaa hakua -palkista. Haun voi rajata seuraavien suodattimien avulla: verkossa saatavilla, aineistotyyppi, tekijä, vuosi, genre, kieli, aihe, uutta Finnassa (viimeksi lisätyt aineistot) ja organisaatio (kirjaston eri toimipisteet). Hakutulos on mahdollista järjestää relevanssin, ilmestymisajan (uusin tai vanhin ensin), luokan, tekijän (aakkosjärjestys), nimekkeen (aakkosjärjestys) tai viimeksi lisätyn niteen perusteella. Kuten SAMK-Finnassa

hakutulos on mahdollista tallentaa (vaatii kirjautumisen), tilata RSS-syötteenä tai lähettää omaan sähköpostitse (ei vaadi kirjautumista).

The screenshot shows the MetCat 2.0 search results interface. At the top, the search query is 'Haku: tuulaniemi, juha palvelumuotoilu'. Below the search bar, there are two tabs: 'Paikallinen aineisto' (selected) and 'Central Index'. The results are sorted by 'Relevanssi' (Relevance) and show 20 results per page. The first result is 'Palvelumuotoilu' by Tuulaniemi, Juha, published in 2011. The result card includes a book cover image and a list of collection details with status indicators (green dot for available, red X for not available). To the right of the results, there is a sidebar with filters: 'Rajaa haku' (Filter search), 'Verkoissa saatavilla' (Available in networks), 'Aineistotyyppi' (Type of material) with a dropdown showing 'Kirja (1)', and other filters like 'Tekijä', 'Vuosi', 'Kieli', 'Aihe', 'Uutta Finnassa', and 'Organisaatio'. At the bottom of the page, there are links to 'Tallenna haku' (Save search), 'RSS-syöte' (RSS feed), and 'Lähetä haku sähköpostilla' (Email search results).

Kuva 9. MetCat 2.0 -betan hakutuloksen näyttö (MetCat 2.0 -beta 2015c).

Hakutuloksen näyttö ei siis juurikaan eroa vertailtavissa paikalliskäytävissä. Masto-Finnan erottaa muista paikalliskäytävistä oletuskäytäväksi valittu pikahaku eli kaksipalstainen näkymä. Masto-Finnan kokoelmahauksen näkymä on sen sijaan lähes samanlainen kuin MetCat 2.0 -betassa. Hakutulos järjestyy kaikissa vertailtavissa hakutuloksen näytöissä relevanssin mukaan (oletus) ja hakutulosta voi rajata haun jälkeen haluamallaan tavalla. Hakutuloksen näytön erot liittyvät vertailtavissa paikalliskäytävissä lähinnä ominaisuuksien sijoitteluun.

5.7 Nimeämiskäytännöt

Nimeämiskäytäntöjen vertailuun on valittu etusivun ja hakutuloksen näytön toimintojen otsikot. Eroja löytyy hyvin vähän ja toisistaan eroavat nimeämiskäytännöt on koottu seuraavan taulukkoon (taulukko 2):

Taulukko 2. Eroavaisuudet nimeämiskäytännöissä.

	SAMK-Finna	Masto-Finna	MetCat 2.0
Otsikko/toiminto etusivulla			
Tietoa kirjastosta	Kirjasto / Ota yhteyttä	Tietoa	Kirjasto
Haku	Haku	Haku	Haku
Ohjeet	Apua	Apua	Apua ja ohjeita
Palaute	Palaute	Palaute Anna palautetta	Palaute Anna palautetta
Kirjakarusellin otsikko	-	-	Uusia kirjoja
Otsikko/toiminto hakutuloksen näytössä			
Haku paikallisesta aineistosta	Paikallinen aineisto	Kokoelmahaku	Paikallinen aineisto
Haku Primo Central indeksistä	Ulkomaiset artikkelit	Artikkelihaku	Central Index
Haku Nelliin kautta saatavilla olevista aineistoista	Nelli-haku (artikkelit)	Nelli -haku	-
Haun rajaaminen koskemaan vain verkkojulkaisuja	Verkossa saatavilla	Verkkojulkaisut	Verkossa saatavilla

Nimeämisessä tärkeintä on informatiivisuus. Otsikosta käyttäjän tulee saada heti selville mistä toiminnossa on kyse (kts. Nielsenin lista). Nimeämiskäytäntöjä pohdittaessa kannattaa myös ottaa huomioon se kuinka paljon otsikkoja avataan käyttäjälle: esimerkiksi SAMK-Finnassa on infoteksti jokaisen hakunäytön välilehdellä, käyttäjälle selviää heti mistä ja mitä kyseisellä välilehdellä on mahdollista hakea. MetCat 2.0 -betassa ulkomaisten artikkelien haku on nimetty Central Index -hauksi. Jos Central Index ei ole valmiiksi tuttu käyttäjälle, MetCat

2.0 -beta tarjoaa tietoa aiheesta haun aloitussivulla. Haun fasetit on nimetty kaikissa vertailtavissa paikallinäytöissä samalla tavalla.

5.8 Suositukset

Seuraavat suositukset Turun AMK:n Finnan rakentamiseen perustuvat havaintoihin, joita tämän opinnäytetyön kirjoittaja on tehnyt benchmarkingprosessin aikana. Finnan etusivu koostuisi seuraavista osista: yläpalkki, hakupalkki, yleistä ja ajankohtaista -tekstiruudut etusivun keskellä, kirjakaruselli ja alapalkki.

Selkeä etusivun yläpalkki sisältäisi ainakin seuraavat toiminnot: koti-painike, kirjasto (Turun AMK:n kirjaston aukioloajat, yhteystiedot ja käyttösäännöt), haku (tarkennettu haku, artikkelihaku, hakuhistoria), apua (hakuohje, ohje kirjautumiseen ja omien tietojen muokkaamiseen, ohje e-kirjojen ja e-lehtien käyttöön), palaute (linkki palautelomakkeeseen), kirjaudu sisään -painike ja kielivalinta (suomi/englanti).

Yleistä-tietoruutu koostuisi info-tekstistä ja ajankohtaista-osiossa olisi linkkejä esimerkiksi kirjaston verkkosivuille ja sosiaalisen median kanaviin liittyen ajankohtaisiin asioihin kuten muutoksiin aukioloajoissa. Kirjakaruselliin voisi nostaa uutuuksia (sekä painettuja että e-kirjoja) tai vaihtoehtoisesti aineistoa erilaisten teemojen mukaan. Kirjakaruselli on visuaalisesti mielenkiintoinen ja värikäs lisä etusivulle.

Facebook- ja Twitter-syötteen tarpeellisuutta etusivulla kannattaa pohtia sen perusteella kuinka paljon Turun AMK:n kirjastoa seurataan esimerkiksi Facebookissa. Jos kirjaston seuraaminen sosiaalisessa mediassa on vähäistä, onko syötteitä tarpeellista tuoda Turun AMK:n Finnan etusivulle, etenkin jos etusivun sisällöstä halutaan selkeä ja yksinkertainen. Toisaalta Facebook-syötteen lisääminen etusivulle saattaisi tuoda lisää tykkääjiä kirjaston Facebookiin. Molempia vaihtoehtojen hyviä ja huonoja puolia kannattaa punnita.

Alapalkki sisältäisi yläpalkista poimitut tärkeimmät toiminnot. Tietoa-listaus koostuisi seuraavista linkeistä: Turun AMK:n kirjasto (linkki kirjaston verk-

kosivuille), kirjaston aukioloajat, kirjaston yhteystiedot, kaukopalvelu, tietoa Finnasta, tietosuoja ja käyttöehdot, rekisteriseloste. Haku-listaus pitäisi sisällään seuraavat toiminnot: tarkennettu haku, artikkelihaku, hakuhistoria ja mahdollisesti linkit eri alojen tietokantalistauksiin (kuten SAMK-Finnassa). Kolmantena alkapalkissa listattaisiin Apua-valikon alle seuraavat linkit eri toimintoihin: hakuohje, ota yhteyttä, kirjautuminen ja linkit muihin mahdollisiin ohjeisiin. Alapalkista löytyisivät myös seuraavat logot (linkit): Turun ammattikorkeakoulu, Finna sekä Kansallinen digitaalinen kirjasto.

Finnan käyttöönoton alkuvaiheessa etusivulla kannattaa kokeilla erilaisia ominaisuuksia ja kysyä mahdollisuuksien mukaan käyttäjiltä mikä toimii ja mikä ei. Uusi käyttäjä haluaa ehkäpä pikaohjeen hakuun (kuten SAMK-Finnan etusivulla) tai suoria linkkejä kirjaston tarjoamiin verkkopalveluihin (esimerkiksi Mot-sanakirjat). Runsasta tietosisältöä etusivulla kannattaa kuitenkin välttää ja tarjota mieluummin halukkaille muutamia linkkejä taustatietoihin ja ohjeisiin.

Hakupalkissa kannattaa suosia yksinkertaista ja ”googlemaista” ulkoasua. Masto-Finnan pelkistetty hakupalkki riittää hyvin perushakuun esimerkiksi kirjan nimen perusteella. Tietyn aineiston etsiminen on yleisin syy vierailta Finnassa (SAMK Finna-kysely 2014). Hakupalkissa ei tarvitse olla erikseen linkkiä tarkennettuun hakuun, jos se löytyy muualta sivustosta helposti. Hakupalkista on kuitenkin hyvä löytyä mahdollisuus rajaukseen erillisen nuolivalikon alta. Hakupalkin taustakuvaksi tulisi ottaa Turun AMK:n yleistä visuaalista ilmettä tukeva kuva.

Hakutuloksen näyttö koostuisi seuraavista välilehdistä pikahaku, kokoelmahaku (painettu aineisto, opinnäytetyöt, lehtinimekkeet, linkit verkkojulkaisuihin, verkkolehtiin ja tietokantoihin) sekä artikkelihaku Primo Central -indeksistä. Sitä onko Nelli-haku tarpeellinen tulee pohtia Nelli-portaalin jatkon näkökulmasta; jos Nelliä ei Turun AMK:n Finnan käyttöönoton jälkeen enää kehitetä, onko se tarpeellinen myöskään hakujen kannalta. Erilaiset hakumahdollisuudet tarjoavat vaihtoehtoja tiedonhakuun sekä aloittelevalle että kokeneemmalle tiedonhakijalle. Pikahaun kaksipalstainen listaus (vasemmalla kokoelmahaku ja oikealla artikkelihaku) olisi hakutuloksen näytön oletusnäky ja vasemmalle puolelle lis-

tautuisi ensisijaisesti painettu aineisto ja oikealle puolelle e-aineisto (PCI-hakutulokset). Tämän avulla on mahdollista nostaa myös e-aineistoa helposti esille.

Finnan näkymä tarjoaa otsikot valmiina, mutta organisaatio voi halutessaan muokata otsikoita itse. Nimeämisiä pohdittaessa kannattaa pitää mielessä informatiivisuus ja käyttäjille tutut termit. Benchmarkkauksen perusteella voidaan todeta, että erityisesti eri hakujen otsikoita kannattaa pohtia tarkasti. Halutaanko hakua paikallisesta aineistosta kutsua otsikolla ”kokoelmahaku” ja mikä valitaan Primo Central Index –haun otsikoksi. Ja kuten aiemmin jo todettiin Nelli-portaalin jatko vaikuttaa myös nimeämisiin: jos Nelliä ei jatkossa kehitetä, kannattaako nimeä käyttää myöskään Finnassa.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että Finnan paikallisnäkyä kannattaa räätälöidä Turun AMK:n vaatimuksia vastaavaksi. Finnan valmis näkymä organisaatioille on jo itsessään käytettävä, mutta omat muutokset varmasti parantavat käyttökokemusta ja tekevät Turun AMK:n Finnasta entistäkin helppokäyttöisemmän ja selkeämmän. Ulkoasun merkitys kannattaa myös pitää mielessä Turun AMK:n Finnaa rakennettaessa. Turun AMK:n visuaalista ilmettä noudatettava Finna on helposti tunnistettava ja käyttäjät tuntevat sen nopeammin omakseen, kun käyttöliittymästä löytää tuttuja värejä ja kuvioita. Muutoksia pitää tehdä vielä käyttöönoton jälkeenkin, sillä vasta silloin tiedetään mitä mieltä käyttäjät ovat uudesta palvelusta ja mitä he siltä toivovat. Turun AMK:n kirjastossa kannattaa myös pohtia kuinka paljon tietoa kirjaston omilta verkkosivuilta halutaan tuoda Turun AMK:n Finnaan. Ohjataanko asiakkaita jatkossa vain Turun AMK:n Finnaan vai päivitetäänkö myös kirjaston verkkosivuja aktiivisesti?

6 LOPUKSI

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää käytännön vinkkejä Turun ammatikorkeakoulun Finnan rakentamisen avuksi. Benchmarking-osuudessa selvisi, että paikallisnäkömää kannattaa räätälöidä, sillä se lisää käytettävyyttä. Tee-mahaastattelujen perusteella voidaan todeta, että käytettävyydessä on otettu Finnan myötä suuri askel eteenpäin verrattuna vanhoihin käyttöliittymiin. Parasta Finnassa on avoimuus. Avoimen lähdekoodin ohjelmisto antaa enemmän mahdollisuuksia kehittää Finnaa jatkuvasti käyttäjien toiveiden mukaiseen suuntaan. Käyttäjätutkimukset ovat paras tapa saada tätä tietoa toiveista ja tutkimuksia tehdään varmasti jatkossakin.

Aiheena Finna on hyvin ajankohtainen ja tarjoaa paljon jatkotutkimusmahdollisuuksia. Uuden tutkimuksen voisi tehdä esimerkiksi Finnan vuorovaikutuksellisuudesta. Miten Finna osallistaa käyttäjää ja kaipaavatko käyttäjät ylipäättään vuorovaikutusmahdollisuuksia kirjaston asiakasliittymien kanssa? Onko mahdollisuuksia vuorovaikutukseen hyödynnetty tarpeeksi? MetCat 2.0 -betassa on mahdollista keskustella kirjaston henkilökunnan kanssa chatissa. Onko tämä kenties tulevaisuuden kirjastojen tapa palvella asiakkaita?

Käyttöliittymien suunnittelu on monivaiheinen prosessi ja suunnittelijan tulee ottaa huomioon ennen kaikkea loppukäyttäjän taidot, toiveet ja tarpeet. Tulevaisuuden käyttöliittymät ovat avoimia, joustavia ja vuorovaikutuksellisia. Finna kokoaa toivottavasti jo lähivuosien aikana kaikki Suomen kirjastojen, arkistojen ja museoiden aarteet yhteen. Finnaan ollaan jo nyt tyytyväisiä ja uusien versioiden myötä käyttökokemus todennäköisesti paranee entisestään. Tämän opinnäytetyön tärkeimpänä löydöksenä voidaan pitää seuraavaa ajatusta: käyttöliittymä ei ole koskaan valmis ja käytettävyyttä on aina mahdollista parantaa.

LÄHTEET

Aitta, M-R.; Kaleva, S. & Kortelainen, T. 2005. Suomalaisten yleisten kirjastojen Internet-palveluiden käytettävyys. Informaatiotutkimus Vol 24 nro 2 (2005), 26-44. Viitattu 15.4.2015 <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/view/2229/2067>

Coombs, K. & Hollister, A. 2010. Open Source Web Applications for Libraries. Medford: Information Today. Viitattu 24.2.2015 saatavilla <http://site.ebrary.com.ezproxy.turkuamk.fi/lib/turkuamk/reader.action?ppg=17&docID=10492815&tm=1424768481450>

Davidson, S. & Yankee, E. 2003. Web Site Design with the Patron in Mind : A Step-by-Step Guide for Libraries. Chicago: ALA Editions. Viitattu 19.2.2015 saatavilla <http://site.ebrary.com.ezproxy.turkuamk.fi/lib/turkuamk/reader.action?docID=10194666>.

Finna-hankkeen projektisuunnitelma vuodelle 2015. Kansalliskirjaston kirjastoverkkopalvelut 2015. Viitattu 29.4.2015 [https://www.kiwi.fi/display/finna/Raportit?preview=/38833901/38833902/Finna-projektisuunnitelma2015_v1\(2\)-3.pdf](https://www.kiwi.fi/display/finna/Raportit?preview=/38833901/38833902/Finna-projektisuunnitelma2015_v1(2)-3.pdf)

Föhr, P.; Pitkänen, J.; Segerstedt, A. & Sinisalo R. 2015. Teemahaastattelu 27.3.2015. Aineisto tekijän hallussa.

Gillham, B. 2005. Research Interviewing: The Range of Techniques. Berkshire: McGraw-Hill Education. ProQuest ebrary. Viitattu 3.3.2015 saatavilla <http://site.ebrary.com.ezproxy.turkuamk.fi/lib/turkuamk/reader.action?ppg=91&docID=10161349&tm=1425385384492>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hotanen, J. 2001. Benchmarking-opas: opi hyviltä esikuvilta. Helsinki: Laatuokeskus

Kansallisen digitaalisen kirjaston asiakasliittymä Finnan työskentelysivusto. Viitattu 19.3.2015 <https://www.kiwi.fi/display/finna/Finna>

Kansallisen digitaalisen kirjaston www-sivut. Viitattu 27.5.2015 <http://www.kdk.fi/fi/asiakasliittyma>

Karjalainen, A. 2002. Mitä benchmarking-arviointi on? Teoksessa Hämäläinen, K. & Kaartinen-Koutaniemi M. (toim.) 2002. Benchmarking korkeakoulujen kehittämisvälineenä. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 13:2002. Helsinki: Edita, 10-19.

Karlöf, B. 2009. Benchmarking – med lärande för att utveckla företag, organisationer och människor. Malmö: Liber.

Karlöf, B. & Helin Lövingsson, F. 2004. Johtamisen näkökulmat: peruskäsitteitä ja malleja. Helsinki: Edita.

Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan: tervejärkinen käsitys web-käytettävyydestä. Helsinki: Readme.fi

Kärki, J. 2015. Teemahaastattelu 20.3.2015. Aineisto tekijän hallussa.

Masto-Finna 2015a. Etusivu. Viitattu 29.4.2015 <https://masto.finna.fi/>

Masto-Finna 2015b. Hakupalkki. Viitattu 29.4.2015 <https://masto.finna.fi>

Masto-Finna 2015c. Hakutuloksen näyttö. Viitattu 29.4.2015
https://masto.finna.fi/Search/DualResults?lookfor=tuulaniemi%2C+juha+palvelumuotoilu&prefiltered=prefilter_kokoidx&SearchForm_submit=Hae&retainFilters=0

MetCat 2.0 -beta 2015a. Etusivu. Viitattu 29.4.2015 <https://metropolia.finna.fi/>

MetCat 2.0 -beta 2015b. Hakupalkki. Viitattu 29.4.2015 <https://metropolia.finna.fi/>

MetCat 2.0 -beta 2015c. Hakutuloksen näyttö. Viitattu 29.4.2015
https://metropolia.finna.fi/Search/Results?lookfor=tuulaniemi%2C+juha+palvelumuotoilu&prefilter=-&SearchForm_submit=Hae&retainFilters=0

Morville, P. & Rosenfeld, L. 2006. Information architecture for the world wide web. 3. p. Sebastopol: O'Reilly Media.

Nielsen, J. 1993. Usability engineering. San Diego: Academic Press.

Nielsen, J. 2000. WWW-suunnittelu. Helsinki: Edita.

Norlin, E. & Winters, C. 2002. Usability testing for library websites: a hands-on guide. Chicago: ALA Editions. Viitattu 18.2.2015 saatavilla
<http://site.ebrary.com.ezproxy.turkuamk.fi/lib/turkuamk/reader.action?docID=10194730>.

Norman, D. 1988. The design of everyday things. Uud. p. 2002. New York: Basic Books.

Norman, D. 2007. The design of future things. New York: Basic Books.

Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta P. 2005. Käytettävyydestä tutkimuksen menetelmät. Tampere: Tampereen yliopisto, Tietojen käsittelytieteiden laitos. Raportti B-2005-1.

Puskala, A. 2015. Finna – Käyttö ja trendit 2014. Viitattu 19.3.2015
<https://www.kiwi.fi/pages/viewpage.action?pageId=37979273&preview=/37979273/38833339/Finna%20-%20K%C3%A4ytt%C3%B6%20ja%20trendit%202014.pdf>

Rouvari, A. 2012. Asiakaskäyttöliittymät – parempi käytettävyys. Teoksessa Saarti, J. & Tuomi, P. (toim.) 2012. Kirjastojärjestelmät vai kirjastot ilman järjestelmää. Helsinki: BTJ Finland Oy, 47-60.

SAMK-Finna 2015a. Etusivu. Viitattu 29.4.2015 <https://samk.finna.fi/?lng=fi>

SAMK-Finna 2015b. Hakupalkki. Viitattu 29.4.2015 <https://samk.finna.fi/?lng=fi>

SAMK-Finna 2015c. Hakutuloksen näyttö. Viitattu 29.4.2015
https://samk.finna.fi/Search/Results?lookfor=tuulaniemi%2C+juha+palvelumuotoilu&prefiltered=-&SearchForm_submit=Hae&retainFilters=0

SAMK Finna-kysely 2014: Käyttäjäkyselyn tulokset. Kansalliskirjaston kirjastoverkkopalvelut, 2014.

Sinkkonen, I.; Kuoppala, H.; Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. 3. uud. p. Helsinki: Edita.

Turun ammattikorkeakoulun kirjaston www-sivut. Viitattu 27.5.2015.
<http://www.turkuamk.fi/fi/turun-amk/kirjasto/tutustu-kirjastoon/>

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. tark. p. Helsinki: Talentum.

Verkkopalvelujen laatukriteeristön www-sivut. Viitattu 15.4.2015
http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/index.html

Viljanen, J. 2015. Haastattelu 24.3.2015. Turku. Aineisto tekijän hallussa.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Ylitalo-Kallio, P. 2015. Teemahaastattelu 13.3.2015. Aineisto tekijän hallussa.

Teemahaastattelu

Teemahaastattelun avulla selvitetään miten olemassa oleviin Finnan käyttöliittymiin on päädytty ja mikä on ollut käytettävyyden rooli suunnitteluprosessin aikana.

Pvm:

Haastateltava:

Työtehtävä/ammattinimike:

1. Millainen rooli sinulla oli Finnan paikallisnäkökuvan suunnittelussa?
2. Kuvaile millainen Finnan paikallisnäkökuvan suunnittelu oli prosessina?
 - a. Millainen aikataulu?
 - b. Millainen työryhmä projektiin osallistui?
 - c. Oliko riittävästi resursseja?
3. Miten päädyitte kyseiseen paikalliseen näkökuvään?
 - a. Ulkoasu
 - b. Sivuston rakenne
4. Kuvaile miten käytettävyys huomioitiin suunnitteluprosessin aikana?
 - a. Testattiinko käytettävyyttä?
 - b. Jos testattiin, niin miten?
5. Kiinnitettiinkö suunnittelussa mielestäsi riittävästi huomiota käytettävyyteen?
6. Perehdyttiinkö suunnitteluvaiheessa eri käytettävyysteorioihin (esim. Nielsenin heuristinen arviointi)?
7. Miten arvioit tällä hetkellä käytössä olevan version käytettävyyttä?
8. Muuta kommentoitavaa?